



# LAUREA

# Vakuudellisen luoton sähköinen luottoprosessi



Yli-Houhala, Tuomas

2011 Leppävaara

Laurea-ammattikorkeakoulu  
Laurea Leppävaara

## Vakuudellisen luoton sähköinen luottoprosessi

Tuomas Yli-Houhala  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Helmikuu, 2011

Tuomas Yli-Houhala

## Vakuudellisen luoton sähköinen luottoprosessi

Vuosi	2011	Sivumäärä	41
-------	------	-----------	----

Vakuudellisen luoton sähköinen luottoprosessi tulee kehittymään suuresti tulevaisuudessa. Luottoa pystyy jo nyt hakemaan sähköisesti ja tulevaisuudessa prosessi tulee muuttumaan kokonaan sähköiseksi. Luottoprosessin tutkiminen on kohdistettu siihen, kuinka asiakas voi hakea tulevaisuudessa vakuudellista asuntolainaa verkon kautta Helsingin OP Pankissa. Työssä tutkitaan, kuinka vakuudellisen luoton luottoprosessi tällä hetkellä etenee Helsingin OP Pankissa, mitä määräyksiä ja ohjeita siihen liittyy, mitä haasteita siihen liittyy ja miten prosessi saataisiin kokonaan sähköiseksi tulevaisuudessa. Aiheen valintaan vaikutti, että asuntoluotto on tyypillisin suomalaisten hakema vakuudellinen luotto.

Työssä käytettiin paljon hyödyksi Helsingin OP Pankin sisäistä materiaalia. Sisäisen intran kautta saatiin perustiedot yrityksestä, sen sisäisistä toimijoista luottoprosessissa ja siitä, miten prosessi tällä hetkellä etenee. Kirjallisia lähteitä käytettiin haettaessa tietoa vakuudellisesta luotosta ja siihen liittyvistä asioista, kuten takauksista ja vakuuksista. Finanssivalvonnan verkkosivuja käytettiin haettaessa tietoja FIVA:n standardeista. Tärkein lähde kuitenkin oli asiantuntijahaastattelut, joissa haastateltiin Helsingin OP Pankin rahoitusammattilaisia. Heiltä saatiin kaikki se tieto, jota ei ollut saatavilla muista lähteistä. Lisäksi heiltä saatiin hyviä näkemyksiä, miten prosessia voitaisiin kehittää.

Sähköinen luottoprosessi tulee käyttöön tulevaisuudessa. Siihen voi kulua pitkäkin aika mutta jo nyt kehitys menee siihen suuntaan, että prosessi tulee olemaan mahdollinen jossain vaiheessa. Kaikki haastatellut henkilöt olivat samaa mieltä siitä, että luottoprosessi tulee muuttumaan kokonaan sähköiseksi ja tämä on koko konsernin tavoite. Tällä hetkellä on vielä monia teknisiä haasteita, jotka rajoittavat sähköistä prosessia. Näistä suurin on vakuudet, jotka eivät vielä ole sähköisiä dokumentteja. Vakuuksien saaminen sähköiseen muotoon mahdollistaa prosessin kehityksen mutta sähköisen arkiston rakentamisessa tarvitaan valtion ja muiden pankkien yhteistyötä. Tämän haasteen jälkeen voidaan ratkoa muita haasteita, kuten asiakkaan tunnistamista ja sähköistä allekirjoitusta. Teknisten haasteiden ratkaisemisen jälkeen myös ohjeiden muuttaminen tulee mahdolliseksi.

Tulevaisuudessa vakuudellisen luoton sähköistä luottoprosessia tullaan kehittämään ennestään. Helsingin OP Pankilla on käynnissä RaPu-projekti, joka kehittää prosessia ja sitä tukevia järjestelmiä. Sähköisen vakuusarkiston perustaminen on suurin työ, joka tulee tehdä kuljettaessa kohti sähköistä luottoprosessia. OP-Pohjola-ryhmä ei yksin pysty rakentamaan tätä arkistoa vaan se vaatii investointeja myös valtiolta ja muilta pankeilta. Sähköinen luottoprosessi tulee kuitenkin olemaan todellisuutta, kun nämä haasteet saadaan ratkaistua. Tällöin tulee mahdolliseksi hakea vakuudellista luottoa verkon kautta, toimittaa vaadittavat asiakirjat pankille sähköisesti ja allekirjoittaa velkakirjat sähköisesti. Prosessin muuttuessa kokonaan sähköiseksi voi asiakas saada tarvitsemansa asuntolainan poistumatta kotoaan.

Asiasanat	vakuudellinen luotto, vakuus, sähköinen luottoprosessi, sähköinen allekirjoitus, asiakkaan tunnistaminen, sähköinen arkisto
-----------	---

Tuomas Yli-Houhala

The online process of applying for a secured loan

Year	2011	Pages	41
------	------	-------	----

---

The process of acquiring a secured loan online will develop greatly in the future. Applying for a loan online is already possible and in the future it will become fully electronic. This thesis explores the loan process and focuses on examining how customers will be able to apply for mortgages online using the netbank of Helsinki OP Bank. Particular attention is paid to the relevant regulations and guidelines regarding secured loans, possible problems encountered and how the process could become completely electronic in the future. This topic was chosen because the mortgage is the most typical secured loan applied for by Finnish people.

In the thesis a considerable amount of internal material from Helsinki OP Bank was used. From the company intranet basic information was obtained, concerning the corporate parties in the loan process and how the process currently works. Published sources were consulted with respect to the information presented about the secured loan, security and guarantee. The web pages of the Finnish Financial Supervisory Authority were used to obtain information about recommended standards. However the most important source of information came from interviews where the financial experts of Helsinki OP Bank were interviewed. They provided much information not available on either the intranet or internet and were able to describe future trends in the lending process.

In the future it is likely that the process of acquiring a secured loan will be possible to complete online. It may take a long time but the trend is moving in this direction. All the people that were interviewed agreed that the loan process would be electronic in the future and this is the OP-Pohjola group's objective. Currently, there are still many technical challenges that restrict the processing of secured loans online. The biggest one concerns securities that currently are not electronic documents. Electronic forms of securities allow the development of the loan process, but the government and all banks must cooperate closely when they create an electronic database. After this it is possible to solve other problems such as customer identification and electronic signature. After solving the technical challenges it will be possible to change regulations and guidelines.

The process of acquiring secured loans online will develop further in the future. Helsinki OP Bank is involved in the RaPu -project, which is developing the loan process and all the systems that support the process. The creation of the electronic database is the biggest task that has to be done when developing the online process. The OP-Pohjola-Group cannot create this kind of database alone, and investment must also come from the government and other banks. However, the online processing of secured loans will be reality after they have solved these problems. Then it will be possible to apply for a secured loan, such as a mortgage, online, deliver the required documents online and sign the bond online. When the processing of secured loans is completely electronic it will be possible for a customer to get the loan without leaving home.

Key words      secured loan, security, online process, electronic signature, customer identification, electronic database

## Sisällys

1	Johdanto .....	6
2	Organisaation ulkoiset sidosryhmät .....	7
3	Laki .....	8
4	Organisaatio .....	11
4.1	OP-Pohjola-ryhmä .....	11
4.2	Helsingin OP Pankki .....	12
4.2.1	Strategia ja päämäärä .....	12
4.2.2	Kilpailijat .....	13
4.2.3	Keskeiset luvut .....	14
4.3	Verkko- ja puhelinpalvelu .....	15
4.3.1	Neuvonnan verkko- ja puhelinpalvelu NEVE .....	15
4.3.2	Rahoituksen verkko -ja puhelinpalvelu RAVE .....	16
4.4	Luotto- ja vakuuspalvelu LUVA .....	16
5	Vakuudellinen luotto .....	17
6	Sähköinen luottoprosessi .....	19
7	Sähköistä luottoprosessia määrittävät ja sitä rajoittavat tekijät .....	19
7.1	Laki .....	20
7.2	FIVA:n säännökset .....	21
7.2.1	Standardi 2.1 .....	21
7.2.2	Standardi 2.3 .....	22
7.2.3	Standardi 2.4 .....	23
7.3	Luottosäännöstö .....	25
8	Haasteet sähköisessä luottoprosessissa .....	26
8.1	Asiakkaan tunnistaminen .....	26
8.2	Asiakkaan maksukyky .....	26
8.3	Vakuudet sähköisessä muodossa .....	26
8.4	Sähköinen allekirjoitus .....	28
8.5	Järjestelmät .....	30
9	Tulokset ja ratkaisut ongelmiin .....	31
9.1	Asiakkaan tunnistaminen verkossa ja puhelimitse .....	31
9.2	Asiakkaan maksukyvyn todentaminen .....	32
9.3	Vakuudet sähköisessä muodossa .....	33
9.4	Sähköisen allekirjoituksen käyttö vakuudellisessa luotossa .....	35
9.5	Muita ratkaisuita haasteisiin .....	35
9.6	Säännöstö ja ohjeet .....	36
10	Vakuudellisen luoton sähköinen luottoprosessi tulevaisuudessa .....	37
11	Päätelmät .....	38
	Lähteet .....	40

## 1 Johdanto

Opinnäytetyöni aihe on vakuudellisen luoton sähköinen luottoprosessi. Aihe on rajattu käsittelemään asuntoluottoa, koska se on yleisin vakuudellisen luoton muoto jota Suomessa otetaan. Vakuudeton luotto on rajattu kokonaan pois työstäni, koska sen luottoprosessi on suhteellisen yksinkertainen ja toimii jo hyvin pitkälti sähköisesti.

Työssäni keskityn nykyisen työnantajani Helsingin OP Pankin sähköiseen luottoprosessiin. Vaikka yritys onkin osa OP-Pohjola-ryhmää, on sen luottoprosessi kuitenkin hieman erilainen kuin muiden Osuuspankkien tai muiden pankkien, kuten Sampon tai Nordean. Työtäni ei välttämättä voikaan soveltaa muihin Osuuspankkeihin vaan se kuvaa prosessia Helsingin OP Pankissa. Työssäni käydään läpi, miten vakuudellisen luoton luottoprosessi etenee nykyään Helsingin OP Pankissa, minkälaiseksi se haluttaisiin saada tulevaisuudessa, mitkä tahot rajoittavat tätä luottoprosessia ja minkälaisia muutoksia tarvittaisiin, että luottoprosessi pystyisi toimimaan kokonaan sähköisesti alusta loppuun.

Luottoprosessia rajoittavat tällä hetkellä sekä ulkoiset, että sisäiset määräykset, säännökset ja toimintamallit. Yrityksen ulkoisia tahoja, jotka antavat rajoituksia luotottamiseen ovat laki, Finanssivalvonta ja OP-Pohjola-ryhmä. Näiden lisäksi myös Helsingin OP Pankin omat sisäiset rajoitukset ja säännökset määräävät hyvin pitkälti luotottamista. Näihin rajoituksiin tulisi saada muutos, että luottoprosessissa saataisiin kokonaan sähköinen tulevaisuudessa. Työssäni tutkin juuri näitä rajoituksia ja pyrin löytämään niihin joitain ratkaisuita ja ehdotuksia, että niitä saataisiin muutettua.

Rajoitusten lisäksi on myös olemassa muita ongelmia sähköiseen luottoprosessiin. Ensimmäinen suuri ongelma on, kuinka asiakas saadaan tunnistettua. Verkkopalvelua käytettäessä asiakas tunnistetaan hänen kirjautuessaan verkkopankkitunnuksillaan sisään palveluun. Asiakkaan asioidessa puhelimitse on tunnistaminen jo paljon vaikeampaa. Tähän ongelmaan tulisikin saada jokin ratkaisu, jolla asiakas voidaan täysin varmasti tunnistaa näkemättä asiakasta ja hänen henkilötodistustaan. Tämä on yksi ongelma joka täytyy saada ratkaistua, että luotottaminen toimii täysin luotettavasti ja oikealle henkilölle menee oikean henkilön rahat ja luottoa ei voida hakea toisen henkilön tiedoilla. Asiakkaan tunnistaminen on hyvin erilaista kun kyseessä on vanha asiakas, jolla on jo asiakkuutta monen kymmenen vuoden takaa, tai kun kyseessä on asiakas, joka on vasta avannut asiakkuuden.

Toinen suuri ongelma on vakuudet. Nykyään vakuudet ovat vielä paperisia ja vaativat suuria arkistotiloja ja aina asiakkaan käyntiä konttorilla allekirjoittamassa ne. Vakuuspaperit tulisi saada sähköiseen muotoon ja saada ne tallennettua sähköiseen tietokantaan. Tällöin luottoprosessi pystyisi toimimaan jouhevammin ja olemaan sähköinen, kun asiakkaan ei

tarvitsisi tulla käymään pankissa toimittamaan vaadittavia vakuuspapereita ja allekirjoittamaan niitä.

Kolmas suuri ongelma on sähköinen allekirjoitus. Verkkopankkitunnukset toimivat jo sähköisenä allekirjoituksena tietyissä paikoissa kuten Kansaneläkelaitoksessa ja Maistraatissa, mutta kuitenkin pankissa se ei vielä ole niin vahva sähköinen tunnistus, että sen perusteella voitaisiin myöntää ihmisille vakuudellista luottoa ja hyväksyä niitä allekirjoitukseksi luottosopimuksiin. Verkkopankkitunnukset toimivat jo osana nykyistä sähköistä luottoprosessia, koska asiakas niiden avulla täyttää luottohakemuksen verkossa. Kuitenkin sähköinen allekirjoitus ei vielä ole mahdollinen nykyisten sääntöjen puitteissa.

Viimeinen ongelma on järjestelmät. Luottoprosessi toimii hyvin pitkälti sähköisesti ja prosessin eri vaiheissa käytetään paljon erilaisia sähköisiä tietokoneohjelmia. Kuitenkin tulee miettiä miten ohjelmat toimivat ongelmatapauksissa. Mitä luottoprosessille voi esimerkiksi tapahtua tietomurroissa tai kun tulee ongelmia jotka vaikuttavat koko prosessiin ja estävät sen toimimista.

Näihin haasteisiin, sekä rajoituksiin perehdyn tarkemmin myöhemmin työssäni. Tämän lisäksi kerron tarkemmin OP-Pohjola-ryhmästä ja sen tytäryhtiöstä Helsingin OP Pankista ja esittelen keskeiset toimijat sähköisessä luottoprosessissa. Lisäksi kerron nykyisestä vakuudellisen luoton sähköisestä luottoprosessista, sitä rajoittavista tahoista ja mitä muutoksia vaadittaisiin että prosessi olisi kokonaan sähköinen. Työni lopussa esittelen ehdotuksia näihin ongelmiin ja pohdin, mitä ratkaisuita voitaisiin hakea. Esittelen myös lopuksi, millainen sähköinen luottoprosessi voisi tulevaisuudessa olla, kun koko prosessi pystyy toimimaan sähköisesti.

## 2 Organisaation ulkoiset sidosryhmät

Tässä luvussa käydään läpi niitä ulkoisia sidosryhmiä, jotka toimivat keskeisenä osana sähköistä luottoprosessia ja vaikuttavat siihen. Nämä tahot eivät välttämättä ole osa itse luottoprosessia mutta toimivat osana muilla tavoin, esimerkiksi asettamalla sääntöjä joita luottottamisessa tulee ottaa huomioon. Nämä säännöt ovat kuitenkin keskeinen osa luottoprosessia, koska ne luovat ne puitteet ja rajat joiden sisällä Helsingin OP Pankin ja koko OP-Pohjola-ryhmän tulee toimia.

Finanssivalvonta on rahoitus- ja vakuutusvalvontaviranomainen, joka muodostettiin vuoden 2009 alussa ja otti hoidettavakseen entisten Rahoitustarkastuksen ja Vakuutusvalvontaviraston tehtävät. FIVA valvoo pankkeja, vakuutusyhtiöitä sekä muita vakuutusalaalla toimivia, sijoituspalveluyrityksiä rahastoyhtiöitä ja pörssiä. Finanssivalvonta on

päätöksenteossään itsenäinen vaikka toimiikin hallinnollisesti Suomen Pankin yhteydessä. (Tietoa finanssivalvonnasta 2010.)

FIVA:n toiminnan tavoitteena on finanssimarkkinoiden vakauden edellyttämä luotto-, vakuutus- ja eläkelaitosten ja muiden valvottavien vakaa toiminta. FIVA myös valvoo vakuutettujen etujen turvaamista ja yleisen luottamuksen säilymistä finanssimarkkinoilla. FIVA:n tavoitteet on kirjattu lakiin Finanssivalvonnasta. (Tietoa finanssivalvonnasta 2010.)

Finanssivalvonta on julkistanut strategiansa vuosille 2010 - 2012. Tämä strategia painottaa vakauden ja asiakkaansuojan merkitystä, mikä tarkoittaa että valvontaa suunnataan ajantasaisen analyysin ja riskienarvioinnin avulla olennaisimpiin riskeihin ja riskipitoisimpiin toimijoihin. FIVA:n strategian neljä pääkohtaa ovat valvonnan riskiperusteisuuden edistäminen, asiakkaan- ja sijoittajansuojan edistäminen, kansainvälisen valvonta- ja sääntely-yhteistyön tehostaminen, sekä yhtenäiseen toimintakulttuuriin siirtyminen. (Strategia 2010.)

Valvonnan riskiperusteinen edistäminen tarkoittaa, että toiminta kohdistetaan olennaisimpien riskien ja ja riskipitoisimpien toimijoiden valvontaan, FIVA kehittää riskien arviointia ja kriisinhallinnan valmiuksia, sekä kertoo julkisuuteen valvonnan painopistealueista ja havainnoistaan. Asiakkaan- ja sijoittajansuojan edistäminen tarkoittaa, että FIVA edistää tietämystä finanssituotteiden ja palveluiden kuluista ja riskeistä, puuttuu epäasialliseen markkinakäyttäytymiseen ja panostaa säästämis- ja sijoittamistuotteiden kehitys- ja myyntiprosessien valvontaan. Kansainvälisen valvonta- ja sääntely-yhteistyön tehostaminen tarkoittaa EU:n uuden valvontajärjestelmän käynnistämistä ja pohjoismaisen valvontayhteistyön tehostamista riskialueilla. Yhtenäiseen toimintakulttuuriin siirtyminen tarkoittaa koko finanssisektorin kattavaa riskienhallinnan sekä tuotteiden ja liiketoiminnan osaamisen syventämistä, sähköisten tiedonhallintavälineiden käyttöä, yhdistetyn valvonnan synergiahyötyjen varmistamista ja yhteistyön hyödyntämistä Suomen Pankin kanssa. (Strategia 2010 - 2012 2010.)

Finanssivalvonta on yksi keskeisin taho joka vaikuttaa sähköiseen luottoprosessiin, koska se antaa määräykset ja rajoitukset, joiden puitteissa pankkien ja luottolaitosten tulee toimia.

### 3 Laki

Sähköiseen luottoprosessiin vaikuttavat Laki finanssivalvonnasta ja Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista. Nämä kaksi lakia määrittelevät hyvin suuresti ne rajat joiden puitteissa luottoa voidaan myöntää ja miten luoton hakija voidaan tunnistaa ja miten prosessissa tulee toimia. Luoton myöntämiseen sähköisesti vaikuttaa Laki



finanssivalvonnasta. Lakiin on määritelty seuraavaa: "Finanssivalvonnan tehtävänä on valvoa finanssimarkkinoilla toimivien toimintaa niin kuin tässä laissa ja muualla laissa säädetään. Finanssivalvonta edistää lisäksi hyvien menettelytapojen noudattamista finanssimarkkinoilla sekä yleisön tietämystä finanssimarkkinoista. Laissa erikseen säädettyjen tehtäviensä toteuttamiseksi Finanssivalvonta:

- 1) myöntää finanssimarkkinoilla toimiville toimilupia, rekisteröi finanssimarkkinoilla toimivia ja vahvistaa niiden toimintaa koskevia sääntöjä;
- 2) valvoo, että finanssimarkkinoilla toimivat noudattavat niihin sovellettavia finanssimarkkinoita koskevia säännöksiä, niiden nojalla annettuja määräyksiä, toimilupansa ehtoja ja toimintaansa koskevia sääntöjä;
- 3) valvoo rahoitusvälineiden liikkeeseenlaskua ja niillä tapahtuvaa kaupankäyntiä sekä selvitys- ja säilytystoimintaa koskevien säännösten ja määräysten noudattamista;
- 4) valvoo kansainvälisten tilinpäätösstandardien noudattamista siten kuin jäljempänä säädetään;
- 5) valvoo, että finanssimarkkinoilla toimivat noudattavat niitä koskevia säännöksiä ja määräyksiä rahanpesun ja terrorismin rahoituksen estämisestä ja selvittämisestä;
- 6) antaa lain soveltamisen kannalta tarpeellisia määräyksiä siten kuin laissa erikseen säädetään;
- 7) ohjaa ja valvoo säästöpankkitarkastuksen toimintaa;
- 8) suorittaa sille laissa säädettyt muut tehtävät." (Laki finanssivalvonnasta 2008.)

Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista puolestaan määrittelee, kuinka asiakas täytyy tunnistaa sähköisesti ja kuinka häneltä voidaan ottaa allekirjoitus sähköisesti ja mihin kaikkeen sitä voidaan käyttää. Laissa määritellään seuraavaa: "Tässä laissa tarkoitetaan:

- 1) vahvalla sähköisellä tunnistamisella henkilön yksilöimistä ja tunnisteiden aitouden ja oikeellisuuden todentamista sähköistä menetelmää käyttämällä perustuen vähintään kahteen seuraavista kolmesta vaihtoehdosta:
  - a. salasanaan tai johonkin muuhun sellaiseen, mitä tunnistusvälineen haltija tietää;
  - b. sirukorttiin tai johonkin muuhun sellaiseen, mitä tunnistusvälineen haltijalla on hallussaan; tai
  - c. sormenjälkeen tai johonkin muuhun tunnistusvälineen haltijan yksilöivään ominaisuuteen;
- 2) tunnistusvälineellä esineitä ja yksilöiviä tietoja tai ominaisuuksia, jotka yhdessä muodostavat vahvaan sähköiseen tunnistamiseen tarvittavat tunnisteet, tunnistamisen välineet ja todentamisen välineet;
- 3) tunnistusmenetelmällä kokonaisuutta, jonka yhdessä muodostavat tunnistusväline sekä yksittäisen vahvan sähköisen tunnistustapahtuman toteuttamiseksi tarvittava järjestelmä;

- 4) ensitunnistamisella tunnistusvälineen hakijan henkilöllisyyden todentamista välineen hankkimisen yhteydessä;
- 5) sähköisellä allekirjoituksella sähköisessä muodossa olevaa tietoa, joka on liitetty tai joka loogisesti liittyy muuhun sähköiseen tietoon ja jota käytetään allekirjoittajan henkilöllisyyden todentamisen välineenä;
- 6) kehittyneellä sähköisellä allekirjoituksella sähköistä allekirjoitusta:
  - a. joka liittyy yksiselitteisesti sen allekirjoittajaan;
  - b. jolla voidaan yksilöidä allekirjoittaja;
  - c. joka on luotu menetelmällä, jonka allekirjoittaja voi pitää yksinomaisessa valvonnassaan; ja
  - d. joka on liitetty muuhun sähköiseen tietoon siten, että tiedon mahdolliset muutokset voidaan havaita.” (Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista 2009.)

OP-Keskuksen johtokunta päätti 23.2.2010, että OP-Pohjola-ryhmä rekisteröityy vahvan sähköisen tunnistuspalvelun tarjoajaksi. Osuuspankin henkilöasiakkailla luovutetut verkkopalvelutunnukset ovat Laissa vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista tarkoitettuja vahvoja tunnistamisvälineitä 1.3.2010 alkaen. Koska konserni on rekisteröitynyt tämän palvelun tarjoajaksi voi se hyväksyä asiakkailtaan verkkopankin kautta annetut sähköiset allekirjoitukset, toisin sanoen verkkopankkitunnuksia voidaan verrata allekirjoitukseen ja ne ovat yhtä vahvoja juridisesti. Laki kuitenkin määrittelee että asiakas tulee ensiksi ensitunnistaa, mikä tarkoittaa että hankkiessa verkkotunnuksia tulee asiakas tunnistaa henkilöllisyystodistuksesta. Näitä hyväksytyjä tunnistusasiakirjoja ovat passi, henkilökortti ja Suomen poliisin 1.10.1990 jälkeen myöntämät ajokortit. Asiakas tulee aina tunnistaa jollakin näistä asiakirjoista ennen kun hänen kanssaan voidaan tehdä verkkopalvelusopimus. Tällöin täyttyy vaatimus ensitunnistuksesta kun asiakas tulee konttorille tekemään verkkopankkisopimuksen. Kun asiakas on ensitunnistettu ja hänelle on luovutettu laissa määritelty salasana eli verkkopankin käyttäjätunnukset ja vaadittavat avainluvut ovat nämä rinnastettavissa asiakkaan allekirjoitukseen ja ne täyttävät vaatimuksen kehittyneestä sähköisestä allekirjoituksesta. Tämä vaatimus täyttyy koska se liittyy yksiselitteisesti sen allekirjoittajaan ja sillä voidaan yksilöidä allekirjoittaja. (Verkkopalvelusopimuksen avaaminen 1.3.2010 alkaen 2010.)

OP-Pohjola-ryhmä ja HOP kuuluvat näiden lakien piiriin koska ne ovat keskeisiä toimijoita Suomen finanssimarkkinoilla ja luotonmyöntämisessä. Tästä syystä on entistäkin tärkeämpää että asiakkaan ensitunnistus hoidetaan tarkasti ja oikeat verkkopankkitunnukset luodaan oikealle henkilölle. Nämä lait määrittelevät tarkasti kuinka tulee toimia ja millä tavoin luottoja voidaan myöntää ja asiakkaita sähköisesti tunnistaa. Kun näitä lakeja noudatetaan tarkasti, on kaikki edellytykset saada prosessi entistäkin sähköisemmäksi. OP-Pohjola-ryhmän

rekisteröityessä vahvan sähköisen tunnistuspalvelun tarjoajaksi se lupautui noudattamaan näitä sääntöjä. Tällöin korostui erityisesti että verkkopalvelusopimus ja verkkopalvelutunnukset ovat henkilökohtaisia, eikä niitä käytetä yhdessä esimerkiksi perheen sisällä. Pankin onkin suljettava asiakkaan verkkopalvelutunnukset aina, kun esimerkiksi palvelutilanteessa ilmenee, että asiakkaan tunnuksia käyttää joku muu kuin asiakas itse. Tällä varotoimella estetään tunnusten väärinkäyttö.

Toinen korostunut asia on että asiakastunnuksena on vain suomalainen henkilötunnus, eikä esimerkiksi ulkomainen henkilötunnus tai pankin sisäinen keinotekoinen tunnus, jolla asiakkuus voidaan jossain poikkeustilanteissa avata. Viestintävirasto voi keskeyttää tai perua Osuuspankin verkkopalvelutunnusten käytön vahvaan sähköiseen tunnistamiseen, jos asiakkaan henkilöllisyyden todentamiseen liittyviä säännöksiä ei noudateta. Tämän takia on äärimmäisen tärkeätä toimia oikein tässä asiassa, ettei se tule synnyttämään ongelmia luottoprosessiin ja estämään kokonaan sähköistä luottoprosessia tulevaisuudessa. (Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista 2009; Verkkopalvelusopimuksen avaaminen 1.3.2010 alkaen 2010.)

#### 4 Organisaatio

Tässä luvussa esitellään OP-Pohjola-ryhmän organisaatiota. Kappaleessa keskitytään OP-Pohjola-ryhmään yleisesti, mitä yrityksiä siihen kuuluu ja miten se muodostuu. Tämän lisäksi käsitellään keskeisiä lukuja ryhmästä. OP-Pohjola-ryhmän tytäryhtiöön Helsingin OP Pankkiin pureudutaan tarkemmin, koska se on yritys, jonka luottoprosessista koko työssä on kyse. Esittelen yritystä yleisesti, sen strategiaa, kilpailijoita ja tilinpäätöstä. Tämän lisäksi perehdytään kahteen Helsingin OP Pankin sisäiseen, luottoprosessissa toimivaan tahoon: Verkko- ja puhelinpalveluun (VEPU) ja Luotto- ja vakuuspalveluun (LUVA).

##### 4.1 OP-Pohjola-ryhmä

OP-Pohjola-ryhmä on johtava finanssiryhmä Suomessa. Ryhmällä on yli 4,1 miljoonaa asiakasta Suomessa, pankkiasiakkaita noin 3,3 miljoonaa, Pohjolan vakuutusasiakkaita noin 1,8 miljoonaa, pankki- ja vakuutustoiminnan yhteisiä asiakkaita hieman yli miljoona ja Baltiassa noin 200 000 asiakasta. (OP-Pohjola-ryhmä lyhyesti 2010.)

Op-Pohjolan rakenne on että omistajajäseniä on noin 1,3 miljoonaa, jotka omistavat yhdessä yli 200 Osuuspankkia ympäri Suomea. Nämä Osuuspankit omistavat yhdessä OP-Pohjola Osuuskunnan, joka puolestaan omistaa Helsingin OP Pankki Oyj:n, OP-Palvelut Oy:n, OP-Henkivakuutus Oy:n, OP-Rahasto-yhtiö Oy:n ja Pohjola-Pankki Oyj:n. (OP-Pohjola-ryhmä lyhyesti 2010.)

Suomessa toimii itsenäisiä, paikallista vähittäispankkitoimintaa alueellisesti harjoittavia talletuspankkeja, joilla on yhteisvastuu kaikkien OP-Pohjola-ryhmän jäsenpankkien veloista ja sitoumuksista. Nämä Osuuspankit ovat yritysmuodoltaan osuuskuntia, joissa päätöksenteon perusarvoihin kuuluu jäsen ja ääni – periaate. Ylintä päätösvaltaa käyttää omistajajäsenistä muodostuva osuuskunnan kokous tai edustajisto, joka valitsee pankille hallintoneuvoston. Hallintoneuvosto valitsee pankille hallituksen, jossa on omistajajäsenien edustajien lisäksi pankin toimitusjohtaja. Pääkaupunkiseudulla vähittäispankkitoimintaa harjoittaa OP-Pohjolan Osk:n tytäryhtiö Helsingin OP Pankki Oyj. (OP-Pohjola-ryhmä lyhyesti 2010.)

OP-Pohjola-ryhmä vastaa monista koko konsernin asioista. Se vastaa ryhmän strategian toteutumisesta, valmistelee OP-Pohjola-ryhmän yhteiset toimintalinjat, edistää ryhmän yhteistoimintaa, huolehtii ryhmän edunvalvonnasta, valvoo osuuspankkien riskienhallintaa, vakavaraisuutta ja maksuvalmiutta. Op-Pohjola Osk on läheisin Helsingin OP Pankkia oleva taho joka säätelee sen toimintaa. (OP-Pohjola-ryhmä lyhyesti 2010.)

## 4.2 Helsingin OP Pankki

Helsingin OP Pankki Oyj on itsenäinen OP-Pohjola Osk:n tytäryhtiö ja osa OP-Pohjola-ryhmää. OP-Pohjola Osk omistaa 100 % yrityksen osakkeista. Helsingin OP Pankki Oyj on osa valtakunnallista OP-Pohjola-ryhmää, mutta ei ole tavallinen osuuspankki. Helsingin OP ei ole osuuskunta kuten muut osuuspankit, eikä sillä siten ole myöskään omistajajäseniä. Sen sijaan Helsingin OP on julkinen osakeyhtiö ja OP-Pohjola Osk:n tytäryhtiö. Yrityksen tehtävänä on toteuttaa pääkaupunkiseudulla OP-Pohjola-ryhmän vähittäispankkitoimintaa, sekä yksityisasiakkaiden vahinkovakuutuspalvelua. Helsingin OP:lla on Helsingin, Espoon, Kauniaisten ja Vantaan alueella 25 konttoria ja neljä palvelupistettä. (Tervetuloa töihin Helsingin OP Pankkiin 2010.)

### 4.2.1 Strategia ja päämäärä

Helsingin OP Pankki noudattaa strategiassaan OP-Pohjola-ryhmän asettamaa strategiaa. Konsernin strategia on tarjota Suomessa markkinoiden kattavimmat finanssipalvelut niin henkilö- kuin yritysasiakkaille. Pankki- ja vahinkovakuutuspalveluiden pitkälle viety integraatio tarjoaa ainutlaatuista lisäarvoa asiakkaille ja vakaan kasvupohjan ryhmän liiketoiminnalle pitkäksi aikaa eteenpäin. Haasteelliset tavoitteet liiketoiminta-alueilla kohdistuvat yritys- ja yhteisöliiketoimintaan ja varallisuudenhoitopalveluihin. Yritysasiakas sektorilla kasvua haetaan erityisesti keskisuurissa yrityksissä. Maantieteellisesti suurimmat kasvutavoitteet ovat niillä alueilla Suomessa, joilla ryhmän markkinaosuus on tällä hetkellä alhaisin. Yksi painopistealueista on pääkaupunkiseutu. Kansainvälisellä sektorilla

ryhmän ensisijainen päämäärä on turvata kilpailukykyiset palvelut nykyisille asiakkaille, joiden toiminta kansainvälistyy. Ryhmä voi sijoittautua myös omalla palveluverkollaan Suomen lähialueille, kuten Baltiaan ja Venäjälle. Kustannustehokkuudessa OP-Pohjola-ryhmän ja sen jäsenpankkien tavoitteena on olla vähintään samalla tasolla pääkilpailijoidensa kanssa. Kehittyneen riskienhallinnan sekä tiiviin sisäisen valvonnan ja ohjauksen avulla varmistetaan, että kasvu on hallittua ja pitkäjänteistä. OP-Pohjola-ryhmä suhtautuu riskinottoon maltillisesti. (OP-Pohjola-ryhmän strategia 2010.)

OP-Pohjola-ryhmä asettaa koko konsernin strategian, jota Helsingin OP Pankki osana konsernia toteuttaa. Nimenomaan kohta jossa puhutaan maantieteellisistä kasvutavoitteista, koskee Helsingin OP Pankkia, koska siinä on mainittu painopistealueeksi pääkaupunkiseutu, jossa markkinaosuus on alhaisin. Tämän johtuu siitä, että pääkaupunkiseudulla toimii monia muitakin pankkeja, jotka kilpailevat asiakkaista Helsingin OP Pankin kanssa. Monilla pienillä alueilla Osuuspankki on ainoa liiketoimintaa harjoittava pankki, jolloin kilpailu asiakkaista ei ole kovinkaan suurta. Kuitenkin pääkaupunkiseudulla on monia suuria kilpailijoita, kuten Nordea ja Sampo-pankki, mikä aiheuttaa kovaa kilpailua. Tulevaisuudessa asutus tulee yhä enemmän keskittymään maaseudulta pääkaupunkiseudulle, jolloin myös asiakkaat siirtyvät pois perinteisesti Osuuspankeille vahvoilta alueilta. Tällöin Helsingin OP Pankin tulee pystyä kilpailemaan näistä ryhmän vanhoista asiakkaista, ettei niitä menetä kilpailijoille. Toisaalta tämä ei riitä vaan yrityksen tulee saada myös uusia asiakkaita kilpailijoiltaan. Juuri tämä onkin keskeinen osa OP-Pohjola-ryhmän tämän hetkistä strategiaa.

#### 4.2.2 Kilpailijat

Helsingin OP Pankin kilpailijoita ovat muut pankkialalla toimivat yritykset pääkaupunkiseudulla. Suurimmat kilpailijat sille ovat Nordea ja Sampo Pankki, tämän lisäksi on monia muita pieniä pankkiiriliikkeitä, jotka kilpailevat yrityksen kanssa asiakkaista. Nordea on suurin OP-ryhmän-kilpailija, varsinkin pääkaupunkiseudulla jossa Nordea on selvästi vahvin toimija ja kilpailee Helsingin OP Pankin kanssa asiakkaista. Nordea on pohjoismainen toimija ja sillä on toimintaa kaikissa Pohjoismaissa ja Baltiassa. Nordealla on kansainvälisesti noin 11 miljoonaa asiakasta ja yritys on ensimmäisellä tai toisella sijalla lähes kaikilla pohjoismaisilla markkinoilla tarkasteltaessa sen markkina-asemaa. Nordealla on noin 1 400 konttoria eri maissa ja henkilöstömäärä on 36 500. Kolme suurinta osakkeenomistajaa ovat Sampo-konserni 21,4 % osakkeista, Ruotsin valtio 13,5 % ja Nordea-fonden 3,9 %. Liikevoittoa yritys teki vuonna 2010 yhteensä 3 639 miljoonaa euroa. (Avaintietoja 2010.)

Sampo Pankki on toinen Helsingin OP Pankin suurimmista kilpailijoista. Sampo Pankki on osa Danske Bank -konsernia, joka on yksi johtavista toimijoista Pohjoismaiden pankkimarkkinoilla. Suomessa Sampo Pankilla on yli 1,1 miljoonaa henkilöasiakasta ja yli 100 000 yritys- ja

yhteisöasiakasta. Danske Bank - konserni toimii 14 maassa ja palvelee yli viittä miljoonaa asiakasta. Konttorien lukumäärä on yhteensä 720. Konsernin palveluksessa työskentelee noin 22 000 työntekijää. Yrityksen missio on olla paras paikallinen pankkipartneri asiakkailleen. Se tarkoittaa, että yritys pyrkii olemaan jokaisella osa-alueella parempi kuin kilpailijansa. Sampo Pankin voitonjakokelpoiset varat vuonna 2010 olivat 1 698 miljoonaa euroa, josta tilikauden voitto on 131,4 miljoonaa euroa. (Tietoa pankista 2010; Tilinpäätöstiedote 2010.)

#### 4.2.3 Keskeiset luvut

Tarkasteltaessa Helsingin OP Pankkia on tärkeätä tarkastella myös yrityksen keskeisimpiä lukuja. Nämä luvut antavat hyvän ja selkeän kuvan yrityksen suuruudesta ja siitä, millä voluumilla se toimii pääkaupunkiseudulla. Yrityksen tase oli vuoden 2010 lopussa 5,0 miljardia euroa, mikä kuvaa hyvin yrityksen taloudellista tilannetta juuri tuona hetkenä. Tilikauden tappio oli yritykselle 6,8 miljoonaa euroa vuonna 2010. Kuitenkin edellisten tilikausien voitto oli 122 miljoonaa euroa. Tämä luku kertoo kuinka paljon tappiota yrityksen liiketoiminta tuotti sinä vuonna. Tämä kuitenkin johtui hitaasti elpyneestä taloudesta ja alhaisesta korkotasosta johtuvan korkokatteen voimakkaasta alenemisesta. Edellisten tilikausien voitto kertoo kuinka paljon yrityksellä on mahdollista jakaa voittoja omistajilleen. Helsingin OP Pankin vakavaraisuus oli 9,6 % ja sillä oli omia varoja 283 miljoonaa euroa, eli yrityksen taloudellinen tila on suhteellisen hyvä, koska sen oman ja vieraan pääoman suhde on terveellä pohjalla ja yritys tuottaa voittoa toiminnallaan. (Toimintakertomus ja tilinpäätös 2010 2011.)

Helsingin OP:n asiakkaiden finanssivarallisuus kasvoi vuoden 2010 aikana 14 prosenttia. Talletukset kasvoivat 10 prosenttia, sijoitusrahastosijoitusten arvo nousi kaksi prosenttia ja vakuutussäästöjen arvo nousi 20 prosenttia. Osakesijoitukset kasvoivat 33 prosenttia ja erilaisten joukkovelkakirjalainojen määrä pieneni 11 prosenttia. Vuoden lopussa talletukset olivat 3 248 miljoonaa euroa, sijoitusrahastopääomat olivat 614 miljoonaa euroa, vakuutussäästöt 480 miljoonaa euroa, osakesijoitukset 1 322 miljoonaa euroa ja joukkovelkakirjalainat 171 miljoonaa euroa. Pankin varallisuudenhoitopalveluista saamat palkkiot kasvoivat edellisestä vuodesta 35 prosenttia 12,9 miljoonaan euroon. Helsingin Op:n yritysluottokanta kasvoi kahdeksan prosenttia ja oli vuoden lopussa 1 166 miljoonaa euroa. Kannan kasvu saavutettiin 490 miljoonan euron uusluotonannolla. Yritys- ja yhteisöasiakas - liiketoiminnon talletuskanta oli 1 121 miljoonaa euroa. Asiakasvarat yhteensä olivat 1 243 miljoonaa euroa. (Toimintakertomus ja tilinpäätös 2010 2011.)

Vuonna 2010 Helsingin OP Pankilla oli henkilöstöä 788 henkeä. Tämä henkilöstö jakautuu eri sektoreille ja erilaisiin toimiin pankin sisällä. Osa henkilöstöstä toimii konttoreissa asiakasrajapinnassa ja osa taas toimii erilaisissa tukiyksiköissä. Asiakkaita yrityksellä oli 334 984, joista 15 911 oli uusia asiakkaita. Vuonna 2009 asiakkaista 136 068 oli OP-bonusasiakkaita

ja 32 659 yritysasiakkaita. OP-bonusasiakas tarkoittaa henkilöä, jonka pankkiasioinnin yhteismäärä on vähintään 5 000 euroa kuukaudessa. Bonusasiakkaiden määrä on selvästi kasvanut vuoden 2010 aikana ja tätä kautta yritys on saanut uusia asiakkaita. Yritysasiakkaiden lukumäärä vuoden vaihteessa oli 30 950. (Toimintakertomus ja tilinpäätös 2010 2011; Bonussäännöt 2011.)

#### 4.3 Verkko- ja puhelinpalvelu

Verkko- ja puhelinpalvelu perustettiin Helsingin OP Pankissa alun perin vuoden 2004 alussa. Aluksi tämän yksikön tehtäviin kuului puheluihin ja viesteihin vastaaminen Säästäminen ja sijoittaminen- sekä Asunto- ja muut luotot- sarjoissa. Lisäksi näiden tehtävien lisäksi vastattiin Tililit ja kortit- sarjan puheluihin, mutta viestien vastaamisen hoiti muu taho. (Manninen 2011.)

Verkko- ja puhelinpalvelu perustettiin nykyisessä muodossaan helmikuussa 2010. Tällä hetkellä VEPU jakautuu Neuvonnan verkko- ja puhelin palveluun ja Rahoituksen verkko- ja puhelinpalveluun. Neuvonta vepu hoitaa puhelimen asiakaspalvelua, sijoittamisen asiantuntijapuheluita, yhteydenottopyyntöjä, asiakasviestejä ja määräaikaista tilejä. Rahoitus vepu hoitaa rahoituksen asiantuntijapuheluita, luottihakemuksia, opintolainoja ja maksusuunnitelman muutoksia. (Vepun organisaatio 2010.)

##### 4.3.1 Neuvonnan verkko- ja puhelinpalvelu NEVE

Neuvonnan verkko- ja puhelinpalvelussa toimii 18 henkeä ja tiimi koostuu puhelinryhmästä, viestiryhmästä, sijoitusryhmästä, asiakkuusryhmästä ja tiimin esimiehestä. Puhelinryhmän vahvuus on 8 henkeä ja he vastaavat puhelimen asiakaspalvelusta ja yhteydenottopyynnöistä. Puhelinryhmä on siis vastuussa, että asiakkaita palvellaan puhelimitse ja heidän jättämiinsä yhteydenottopyyntöihin vastataan. Viestiryhmän vahvuus on 6 henkeä ja he vastaavat viestien vastuuttamisesta, tilit ja kortit- asiakasviesteistä ja opintolainojen nostosta. Vastuuttaminen tarkoittaa tulleiden asiakasviestien siirtämistä oikeaan paikkaan, oikean ryhmän tai konttorin hoidettavaksi. Viestiryhmä vastaa siis siitä, että asiakkaiden lähettämiin verkkoviesteihin vastataan. Sijoitusryhmän vahvuus on 3 henkeä ja he vastaavat säästämisen ja sijoittamisen asiantuntijapuheluista, määräaikaista tileistä sekä säästämisen ja sijoittamisen asiakasviesteistä. Asiakkuusryhmän vahvuus on myös 3 henkeä ja he vastaavat Vepun omien asiakkaiden kontaktointeista ja asioista. Vepun asiakkaita ovat henkilöt, jotka ovat HOP:n asiakkaita ja asuvat muualla kuin pääkaupunkiseudulla tai ulkomailla. (Vepun organisointi ja töiden jakautuminen 2010.)

#### 4.3.2 Rahoituksen verkko- ja puhelinpalvelu RAVE

Rahoituksen verkko- ja puhelinpalvelussa toimii tällä hetkellä 20 henkilöä ja tiimi koostuu hakemusryhmästä, puhelut ja viestit -ryhmästä, ryhmästä, joka täydentää edellisiä ryhmiä tarpeen mukaan sekä tiimin esimiehestä. Hakemusryhmässä toimii 8 rahoitusneuvojaa ja he vastaavat luottihakemusten käsittelystä. Hakemusryhmä on siis vastuussa, että asiakkaiden luottihakemus käsitellään tehokkaasti ja nopeasti ja että ne siirretään nopeasti eteenpäin konttoreihin tarpeen vaatiessa. Viestit ja puhelut -ryhmän vahvuus on 8 henkeä ja he vastaavat rahoituksen asiantuntijapuheluista, rahoituksen asiakasviesteistä, uusista opintolainahakemuksista ja pankin sisäisestä rahoituksen palvelunumerosta. Tämä ryhmä on vastuussa asiakkaiden palvelemisesta puhelimesta ja verkossa, opintolainahakemusten käsittelystä ja tarvittaessa lisäselvitysten pyytämisestä epäselvissä opintolainatapauksissa. Täydennysryhmän tehtävä on mennä avustamaan sitä ryhmää, jossa on milloinkin vaetta ja avustaa heitä tehtävien hoidossa.

RAVE:ssa tiimijako ei ole yhtä selkeä kuin NEVE:ssä, kaikkien tulisi osata hoitaa kaikkia tehtäviä mitä tiimille tulee ja tämä mahdollistaakin tehtävien hoitamisen vaikka joku olisi poissa. (Vepun organisointi ja töiden jakautuminen 2010.)

#### 4.4 Luotto- ja vakuuspalvelu LUVA

Luotto- ja vakuuspalvelut on Helsingin OP Pankin sisällä toimiva yksikkö, joka perustettiin alkuvuodesta 2006. Tiimin vahvuus on 23 henkeä, joista yksi toimii määräaikaisena työntekijänä, yksi on osa-aikaeläkkeellä ja kolme ovat työnkierrossa muista yksiköistä. Yksikön tehtävänä on palveluverkoston yksityisasiakaskonttoreiden luottoasiakirjojen laadinta ja loppuselvitys, vakuuksien hoito ja lähetys, hälytyslistojen hoito, arvonlennustestaukset, luottokantavakuutusten tekeminen sekä toisten osuuspankkien asuntokaupat. LUVA:ssa tehdään tällä hetkellä noin 76 % konttoreiden luottoasiakirjoista. Ennen vuotta 2006 jokainen konttori hoiti itse kaikki nämä tehtävät yhteistyössä Helsingin OP:n lakiosaston kanssa. (LUVA esittely 2010; Korkalainen 2011.)

Luottoasiakirjojen laatimisen hoitaa neljä henkeä, samoin kuin luottoasiakirjojen loppuselvityksenkin. Holvissa, jossa säilytetään vakuuspapereita, toimii kolme henkilöä ja heidän tehtävänsä on vakuuksien hoito ja lähetys. Käytännössä tähän työhön kuuluu pantin luovutukset, holvin puhelimen ja työlistan hoitaminen ja holvin ylläpito. Hälytyslistat ilmoittavat takauksen loppumisesta. Takaus on kerrallaan 10 vuotta voimassa, mutta laina saattaa olla pidemmälle ajalle. Tämän takia on välillä tarpeen uusia takaus ja tästä huolehtii kaksi henkilöä. Arvonlennustestauksia hoitaa 3 henkeä, samoin kuin luottokantavakuutusten tekemistä. Näiden Helsingin OP:n sisäisten luottotehtävien lisäksi neljä henkeä hoitaa toisten



Osuuspankkien asuntokauppojen vakuuksia. Tämä työnjako ei ole kovinkaan tarkka vaan tarvittaessa kaikki pystyvät tekemään kaikkia tehtäviä ja LUVA:n sisällä vaihdetaankin tehtäviä noin neljä kertaa vuodessa. (Korkalainen 2011.)

## 5 Vakuudellinen luotto

Vakuudellinen luotto tarkoittaa luottoa, johon luotonottaja antaa jonkin vakuuden luoton takaisinmaksun varmistamiseksi. Vakuus voi olla joko reaali- tai henkilövakuus. Reaalivakuus on luotonantajalle pantiksi annettu esinevakuus tai kiinnitys, mikä tarkoittaa sellaista vakuutta jota ei voida luovuttaa pantiksi. Tavallisimpia reaalivakuuksia ovat asunto-osakkeet, pörssiosakkeet ja joukkovelkakirjalainat. Kiinnityksistä tavallisimpia ovat kiinteistökiinnitys, joka käsittää maan ja sillä olevat rakennukset ja rakennelmat. Kiinnitys voidaan myös vahvistaa esimerkiksi autoon, ilma- tai vesialukseen sekä yritykseen. Kiinteistöä ei voida luovuttaa pantinhaltijalle, joten panttauskelpoisuus syntyy alioikeuden rekisteriin tehtävällä merkinnällä. Saatavaan haettaessa kiinnitystä, on velkakirjaan tai muuhun kiinnityshakemuksen perusteena olevaan asiakirjaan saatava kiinteistön omistajan kiinnityssuostumus todistejien läsnäollessa. (Leppiniemi 2009, 97; Stauffer 1993, 62.)

Takaus on merkittävin henkilötakauksen muoto. Takaaja sitoutuu vastaamaan velasta ja siihen liittyvistä menoista ellei velallinen suorita niitä. Takaajina voivat olla sekä yksityishenkilöt, että yhteisöt. Myös valtio voi toimia velan takaajana. (Leppiniemi 2009, 97.)

Takauksen pääasiallinen tarkoitus on taata velkojan talous ja sen turvaaminen. Tämä saavutetaan tavallisesti parhaiten rahasuorituksella. Takaajan on siis yleensä suoritettava velvollisuutensa rahamaksulla. Rahasuoritus tulee kyseeseen erityisesti silloin kun velka koskee rahaa. Luottotoiminnassa takaukset on jaettu kahteen pääryhmään: erityistakaukset ja yleistakaukset. Erityistakauksella tarkoitetaan takausta, jossa takaaja lupautuu vastaamaan velkojalle takaussitoumuksessa yksilöidystä yhdestä tai useammasta velasta. Yleistakauksella taas tarkoitetaan takausta, joka koskee muutakin kuin vain yksilöityä päävelkaa. Käytännössä yleistakaajan vastuu yksilöidään velkojan ja päävelallisen nimien nojalla. Tämä tarkoittaa että, takaus koskee kaikkia nimetyn luotonantajan saatavia sitoumuksessa mainitulta päävelalliselta. (Aurejärvi & Hemmo 2004, 187.)

Yleistakaus eroaa selvästi erityistakauksesta ja saattaa sisältää suuren riskin takaajalle. Yleistakaukseen sitoutunut henkilö ei voi takaushetkellä tietää tarkasti, kuinka suurista veloista hän saattaa joutua vastaamaan. Takaus saattaa pahimmassa tapauksessa ylittää takaajan odotukset merkittävästi. Erityistakauksen ollessa kyseessä takaaja yleensä tietää, kuinka suurta lainaa hän on takaamassa. Toisaalta takausvastuun lopullinen määrä voi olla epävarma myös erityispantissa, jos se koskee myös mahdollista vahingonkorvausvelkaa, joiden

syntyminen ja määrä ovat epävarmoja. Takausrain mukaan erityistakauksessa on määriteltävä takauksen rahamääräinen yläraja sekä takauksen voimassaoloaika. Rahamääräinen yläraja tarkoittaa koko summaa, jonka takaaja voi joutua maksamaan. Mikäli yleistakausta ei ole rajattu takauslain mukaisesti, takaaja vastaa vain veloista, joiden myöntämisen yhteydessä takaus on annettu tai jotka olivat syntyneet ennen takauksen antamista ja olivat tuolloin takaajan tiedossa. Takausvastuu raukeaa päävelan lakatessa. (Aurejärvi & Hemmo 2004, 188 - 189.)

Tavallisen takauksen lisäksi on olemassa täytetäkaus, jälkitäkaus, vastatakaus ja yhteistäkaus. Täytetäkaus tarkoittaa takausta, jossa takaaja vastaa päävelasta vain siltä osin, kuin suoritusta ei saada päävelan vakuudeksi annetusta omaisuudesta. Täytetäkaus täydentää reaalivakuutta, velkojalle on annettu samasta velasta sekä esinevakuus että takaus. Täytetäkauksessa takaajan vastuu on toissijainen, velkoja ei heti velan eräännyttyä voi vaatia suoritusta takaajalta. Takaajan on maksettava velka vasta, kun reaalivakuuden riittämättömyys on todennettu laillisesti. Suurin osa asuntoluottojen vakuudeksi annetuista takauksista on täytetäkauksia. (Aurejärvi & Hemmo 2004, 166 - 167.)

Jälkitakauksen tarkoituksena on turvata velkojan saatava toiselta takaajalta, ensitakaajalta. Kyse on siis takaajan puolesta annetusta takauksesta. Henkilö, jonka maksukykyä jälkitäkaus koskee, on ensitakaaja eikä varsinainen päävelallinen. Jälkitakauksessa jälkitakaaja on yhtä suuressa vastuussa kuin ensitakaaja velkojaan nähden. Velkoja voi siis vaatia suoritusta jälkitakaajalta samalla kuin ensitakaajaltakin. Koska ensitakaukset ovat yleensä omavelkaisia, ovat velkojalle vastuussa yhtä aikaa sekä jälkitakaaja että ensitakaaja ja päävelallinen. Maksun tapahduttua jälkitakaajan parempi asema tulee esille. Ensitakaajalla on regressioikeus vain päävelallista kohtaan jälkitakaajalla sekä päävelallista että ensitakaajaa kohtaan. Regressioikeus tarkoittaa takautumisoikeutta, jossa velallisella on oikeus saada kanssavelalliselta suoritusta, jos velallinen on maksanut velasta enemmän kuin oman osansa tai takaaja on maksanut toisen velan. (Aurejärvi & Hemmo 2004, 170 - 171.)

Vastatakauksella tarkoitetaan takaajan regressisaamisen vakuudeksi annettua takausta. Vastatakaus annetaan päätakaajalle eikä velkojalle. Vastatakaus eroaa tavallisesta takauksesta sillä että takaus koskee eri velkaa kuin varsinainen velkasuhde ja takaajan sopimuskumppanina on eri velkoja kuin varsinaisessa velkasuhteessa. Vastatakauksen merkitys tulee silloin esiin kun päätakaaja on joutunut maksamaan velan päävelallisen puolesta. Tämän takia päätakaajalle syntyy regressioikeus päävelallista ja myös takauskumppaneita kohtaan. Mikäli muut takaajat ja päävelallinen ovat maksukyvyttömiä, päätakaaja voi vaatia suoritusta vastatakaajalta. (Aurejärvi & Hemmo 2004, 173 - 174.)

Yhteistakauksella tarkoitetaan takausta, jossa useammat henkilöt ovat yhdessä antaneet takaussitoumuksen, eli he vastaavat velasta yhteisvastuullisesti ellei toisin ole sovittu. Takaussitoumuksessa voidaan kuitenkin sopia, että vastuu on pääluvun mukaista tai määräosaista. Yhteisvastuu on tyypillisin takauksen muoto ja tarkoittaa, että kukin vastaa sekä omasta että toisten puolesta ja velkoja voi vaatia koko takauksen keneltä tahansa takaajalta. (Stauffer 1993, 64.)

Valtiontakauksella tarkoitetaan takausta, jossa valtio toimii lainan takaajana tietyssä osassa. Valtio tukee omistusasunnon hankkimista takaamalla osan lainasta, sekä asunnon hankkimisessa, että omakotitaloa rakennettaessa. Takauksen saamiselle ei ole asetettu mitään tulorajaa, eikä mitään erityistä hakemusmenettelyä ole, vaan takauksen saa tekemällä siitä ilmoituksen lainanantajalle. Takauksen kohteena voivat olla sekä valtion korkotukemat asunnot että vapaarahoitteiset asunnot. Valtion takaus edellyttää, että omistusasuntolainan suuruus on vähintään 85 % asunnon hankintahinnasta. Takauksen suuruus on enintään 20 % omistusasuntolainasta mutta kuitenkin korkeintaan 25 250 euroa asuntoa kohden. (Tuhkanen 2006, 264 - 265.)

OP-Pohjola-ryhmässä on yleismääritelmä pankkilainalle, joka kuvaa hyvin minkälainen vakuudellinen luotto on pankin näkökannasta. Pankkilaina on osuuspankin omasta taseesta myönnetty vakuudellinen kertaluotto esim. auton tai veneen hankintaan tai suurempaan remonttiin. Luoton määrä, takaisinmaksuohjelma ja hinnoittelu neuvotellaan aina osuuspankissa asiakaskohtaisesti. Pankkilaina soveltuu suurempiin kertaluonteisiin hankintoihin kuten asuntoon. Luottoa lyhennetään kuukausittain sopimuksen mukaan. Pankkilaina soveltuu asiakkaille, joiden rahoitustarve on keskisuuri-suuri ja joilla on käytettävissään reaaliavakuuksia tai takaajia. Vakuudellisuutensa vuoksi pankkilaina voidaan hinnoitella vakuudettomia kulutusluottoja edullisemmaksi. (Pankkilaina 2010.)

## 6 Sähköinen luottoprosessi

Sähköisessä luottoprosessissa, asiakas pystyy hakemaan lainaa verkonpalvelun kautta. Tämän jälkeen hän käy lainaneuvotteluita rahoitusneuvojan kanssa puhelimen ja verkon välityksellä. Lopuksi asiakas tulee konttoriin allekirjoittamaan velkakirjat. (Verkon kautta saapuneiden luottihakemusten käsittely Vepussa 2010.)

## 7 Sähköistä luottoprosessia määrittävät ja sitä rajoittavat tekijät

Tässä luvussa käydään läpi niitä tekijöitä jotka rajoittavat sähköistä luottoprosessia. Aluksi käsitellään lakia joka määrittelee koko sen kentän jossa toimitaan. Tämän jälkeen käsitellään

Finanssivalvontaa, joka valvoo tämän lain noudattamista ja antaa lisämääräyksiä ja toimintaohjeita.

Uudet säännöt ja toimintamallit syntyvät pääasiallisesti aina Finanssivalvonnassa. He muodostavat nämä säännöt ja toimintamallit milloin niitä tarvitaan ja vaaditaan. Esimerkiksi 1980- ja 1990-luvun taitteessa ollut pankkikriisi pakotti FIVA:n edeltäjän tarkistamaan määräyksiään ja kiristämään niitä. Myös vuoden 2009 talouden notkahdus pakotti FIVA:n jälleen tarkastelemaan määräyksiään ja muuttamaan niitä.

Finanssivalvonnan tehdessä ja muuttaessa sääntöjään, menee näistä uusista säännöistä tieto OP-Pohjolaan. Siellä käsitellään nämä uudet säännöt ja tarvittaessa niitä viilataan konsernille paremmin sopivaksi ja helppolukuisemmaksi. FIVA:n säännöt antavat ne puitteet joiden sisällä OP-Pohjola-ryhmä toimii ja näiden sääntöjen puitteissa näitä ohjeita saatetaan hieman muuttaa ja tarvittaessa kiristää jos pankin hallitus näkee tämän tarpeelliseksi. Kun säännöt on saatu viilattua konsernille sopiviksi, ne lähetetään Osuuspankeille. Helsingin OP Pankissa näitä sääntöjä taas saatetaan hiukan muokata ja tehdä sinne lisäyksiä ja tietyissä kohdissa kiristysyksiä. Pankin ja koko konsernin sisällä on määritelty mitkä ohjeet ovat sellaisia että ne tulee pankin hallituksen käsitellä kun niitä ruvetaan muuttamaan ja kun ne otetaan käyttöön. Esimerkiksi vakuusopas ja rahoituksen päätösvaltuudet ovat sellaisia että ne tulee aina käsitellä pankin hallituksessa. Uudet säännöt siis hyväksytään aina pankin hallituksessa. (Pehkonen 2011.)

## 7.1 Laki

Luottoprosessia ja luotottamista määrittelevät lait ovat Laki finanssivalvonnasta ja Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista. Nämä kaksi lakia määrittelevät hyvin suuresti ne rajat joiden puitteissa luottoa voidaan myöntää ja miten luoton hakija voidaan tunnistaa ja miten prosessissa tulee toimia.

Tärkein kohta Finanssivalvonta laista luottoprosessin kannalta on seuraava: " valvoo, että finanssimarkkinoilla toimivat noudattavat niihin sovellettavia finanssimarkkinoita koskevia säännöksiä, niiden nojalla annettuja määräyksiä, toimilupansa ehtoja ja toimintaansa koskevia sääntöjä". Tämä laki tarkoittaa että Finanssivalvonta FIVA on pääasiallinen finanssimarkkinoita tarkasteleva ja sitä valvoja organisaatio. Tämä laki siis määrittää että OP-Pohjola-ryhmän, Helsingin OP Pankin ja kaikkien muidenkin Suomessa toimivien pankkien tulee noudattaa FIVA:n antamia säännöksiä. (Laki finanssivalvonnasta 2008.)

Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista määrittelee puolestaan kuinka asiakas täytyy tunnistaa, miten sähköisiä allekirjoituksia voidaan käyttää ja

mitä tämä vaatii palvelun tarjoajalta. Tätä asiaa tarkastellaan tarkemmin myöhemmin työssäni, kohdassa 8.4. Sähköinen allekirjoitus.

## 7.2 FIVA:n säännökset

Finanssivalvonnan standardit ovat pohja OP-Pohjola-ryhmän säännöille, jotka koskevat luotottamista ja sähköistä luottoprosessia. Pääasiallisia standardeja jotka liittyvät tähän ovat Standardi 2.1 Rahoituspalvelujen tarjoamisessa noudatettavat menettelytavat, Standardi 2.3 Rahoituspalvelusopimukset ja Standardi 2.4 Asiakkaan tunteminen - rahanpesun, terrorismin rahoittamisen sekä markkinoiden väärinkäytön estäminen. Nämä kolme standardia luovat tietyn perustan säännöille ja ohjeille joita luotottamisessa ja luottoprosessissa käytetään Helsingin OP Pankissa.

### 7.2.1 Standardi 2.1.

Standardi 2.1. Rahoituspalvelujen tarjoamisessa noudatettavat menettelytavat nimensä mukaan määrittelevät miten rahoituspalveluita saa tarjota ja mitä siinä tulee ottaa huomioon. Tämä standardi antaa ne viitekehykset mitkä tulee ottaa huomioon tarjotessa rahoituspalveluita, kuten asuntolainaa. Standardin pääkohtia luotottamisen kannalta ovat että valvottava pyytää tarvittaessa asiakkailtaan riittävät tiedot heidän taloudellisesta asemastaan ja rahoituspalvelua koskevista tavoitteistaan. Tämä tarkoittaa että pankin tulee selvittää asiakkaan varat ja velat, sekä tulot ja menot asiakkaan hakiessa luottoa. Rahoituspalvelujen ja teknologian kehittyminen edellyttävät, että valvottavat arvioivat ja kehittävät jatkuvasti menettelytapojaan, jotta ne voivat varmistua edellä todettujen periaatteiden noudattamisesta. Pankin tulee siis kehittäessään järjestelmiään, myös kehittää toimintatapojaan ja sääntöjään. (Standardi 2.1 2007.)

Standardin luvusta 6.1 Luotot, löytyy kohta joka määrittää pankin tiedonantovelvollisuutta myönnettäessä luottoa. "Ennen luottosopimuksen tekemistä asiakkaille tulisi antaa riittävät tiedot asianomaiseen luottoon liittyvistä seikoista. Tiedot tulisi antaa, asianomaisen luoton luonne huomioon ottaen, ainakin seuraavista seikoista:

- korkovaihtoehdot ja korkorakenteet
- sopimuksen molemminpuoliset irtisanomisehdot mukaan lukien luoton ennenaikaiseen irtisanomiseen tai takaisinmaksuun liittyvät erityiset ehdot ja maksut
- kaikki kustannukset, joita luoton nostosta ja hoitamisesta aiheutuu (esim. korko, toimitusmaksu, avisointikulut)
- arvioidut luotonhoitokulut
- luottosopimuksen kestoon liittyvät muuttuvien taloudellisten tekijöiden aiheuttamat riskit (esim. pitkiin vaihtuvakorkoisiin asuntolainoihin liittyvät riskit)

- verotukseen liittyvät keskeiset seikat (esim. korkojen verovähennysoikeus, ensiasunnon ostajan asema) ja valtion mahdolliset tukimuodot (esim. valtiontakaus)
- luoton mahdollisen vakuuden oikeudellinen merkitys.”

Tämä luku siis määrittää mitä asiakkaalle tulee kertoa lainasta jota hän on hakemassa. Tämä onkin yksi keskeisimmistä luotonantajan velvollisuuksista, joita pankin tulee noudattaa toiminnassaan. (Standardi 2.1 2007.)

Luoton myöntäjällä on tiedonantovelvollisuus myöntäessään luottoja, mutta sillä on myös samalla selonottovelvollisuus. Standardissa on määritelty seuraavasti:

- ”Ennen luoton myöntämistä valvottavan on hankittava asiakkaalta riittävät tiedot tämän maksukyvyn arvioimiseksi (selonottovelvollisuus).
- Selonottovelvollisuuden tarkoituksena on luottoriskin hallinnan lisäksi pyrkiä ottamaan huomioon asiakkaan taloudellinen turvallisuus niin, että asiakas kykenee selviytymään luotosta.
- Valvottavan on luoton luonne ja koko huomioon ottaen pyrittävä varmistamaan esimerkiksi siitä, että luotonhoitokustannukset eivät muodostu liian suuriksi olosuhteiden muutosten (esim. asiakkaan taloudellisen aseman ja lainan viitekoron muutosten) vuoksi.”

Tämä kohta määrittää mitä tietoja pankin tulee hankkia asiakkaastaan myöntäessään asiakkaalle asuntolainaa. Tämä on tärkeää koska se antaa turvaa sekä pankille että asiakkaalle. (Standardi 2.1 2007.)

#### 7.2.2 Standardi 2.3.

Standardi 2.3. Rahoituspalvelusopimukset määrittelee miten sopimukset tulee muodostaa, minkälainen niiden rakenne ja sisältö tulisi olla ja mitkä niiden vähimmäisvaatimukset ovat. Standardissa on määritelty että:

- ”Rahoituspalveluja koskevat sopimukset tulisi tehdä kirjallisesti muun muassa siksi, että suullisia sopimuksia voi olla vaikea näyttää toteen.
- Kirjallisen sopimuksen vaatimukset täyttyvät myös sähköisessä muodossa, esimerkiksi Internetin välityksellä tehdyissä sopimuksissa.
- Lisäksi valvottavan tulee kiinnittää huomiota siihen, että asiakkaan tunnistamisessa ja tuntemisessa noudatetaan Rahoitustarkastuksen standardia 2.4.”

Tämä kohta määrittelee että sähköisesti tehdyt sopimukset Internetin välityksellä ovat yhtä päteviä kuin kirjallisesti paperille tehdyt sopimukset. Tällöin sähköisen luottoprosessin sopimusten teko on täysin mahdollisuutta tämän standardin puitteissa. (Standardi 2.3 2006.)

Seuraavat standardin kohdat koskevat sähköistä sopimusten tekemistä ja ovat siis kiinteä osa sähköistä luottoprosessia, koska ne määrittävät mitä asioita tulee ottaa huomioon.

"(15) Esimerkiksi Internetissä tarjottava palvelu tulisi rakentaa siten, että sopimuksen hyväksyminen ei ole mahdollista, ennen kuin asiakkaalla on ollut mahdollisuus tutustua sopimuksen ehtoihin ja että asiakas voi halutessaan tallentaa tai tulostaa sopimusehdot."

"(17) Esimerkiksi Internetiä käytettäessä asiakas voi saada oman kappaleensa siten, että hänellä on mahdollisuus tallentaa tai tulostaa sopimus. Asiakkaalla on oltava mahdollisuus tulostaa ja tallentaa sekä vakioehdot että yksilöllisesti sovitut ehdot."

"(19) Etäsopimuksia tehtäessä tulee ottaa huomioon tietoyhteiskunnan palvelujen tarjoamisesta annetussa laissa asetetut vaatimukset sekä kuluttajien osalta lisäksi kuluttajansuojalaissa asetetut vaatimukset."

"(21) Kun kyseessä ovat sähköisesti tehdyt sopimukset, on tärkeää, että asiakkaan tekemät toimenpiteet voidaan jälkikäteen selvittää." Edellä mainitut kohdat määrittävät miten järjestelmät tulisi rakentaa kun sähköistä luottoprosessia aletaan kehittämään enemmän ja sopivia järjestelmiä aletaan rakentamaan. (Standardi 2.3 2006.)

#### 7.2.3 Standardi 2.4.

Standardi 2.4. Asiakkaan tunteminen - rahanpesun, terrorismin rahoittamisen sekä markkinoiden väärinkäytön estäminen määrittelee miten pankin tulee tunnistaa asiakas, mitä vaiheita siinä on, millä välineillä tunnistus voidaan suorittaa ja mistä epäilyttävistä asioista tulee tehdä ilmoitus ja minne. Standardissa on määritelty asiakkaan tuntemisesta seuraavaa: "Asiakkaan tunteminen (customer due diligence, CDD) on rahanpesulain keskeinen velvoite. Se tarkoittaa, että valvottava tunnistaa ja tuntee asiakkaansa ja tämän toiminnan laadun ja laajuuden. Asiakkaan tuntemiseen sisältyvät kaikki ne menettelyt, joilla valvottava varmistuu asiakkaan oikeasta henkilöllisyydestä sekä siitä, että se tuntee asiakkaansa toimintaa ja taustoja niin laajasti kuin asiakassuhde edellyttää. Rahanpesulaki edellyttää, että valvottava mitoittaa näiden menettelyjen laajuuden riskiarviointiin pohjautuen." Tämä tarkoittaa että pankin on tunnistettava asiakas aina kun asiakkaan kanssa tehdä kauppaa, sopimuksia tai mitä tahansa yhteistyötä. Asiakkaan tunnistaminen antaa turvaa pankille mahdollisia asiakkaan tekemiä väärinkäytöksiä vastaan. (Standardi 2.4 2006.)

Standardin luvussa 5.3. käsitellään asiakkaan tunnistamista ja henkilöllisyyden todentamista. Tämän luvun keskeisimmät kohdat ovat:

"(29) Asiakkaan tunnistaminen ja asiakkaan henkilöllisyyden todentaminen ovat keskeisiä asiakkaan tuntemiseen sisältyviä velvollisuuksia. Tunnistamisen ja todentamisen avulla valvottava varmistuu siitä, että se tietää, kenen kanssa se asioi ja kenen toimeksiannosta ja varoilla liiketoimia tehdään. Asiakkaan tunteminen edellyttää lisäksi riittävien ja tarkoituksenmukaisten tietojen hankkimista asiakkaan toiminnan laadusta ja laajuudesta."

"(34) Valvottavalla on tunnistamis- ja todentamisvelvollisuus rahanpesulain mukaan, kun se aloittaa asiakassuhteen uuden asiakkaan kanssa." Nämä kaksi kohtaa määrittelevät, että pankin tulee tunnistaa asiakas luotettavasti ennen kuin asiakkaan kanssa voidaan aloittaa

minkäänlaisia luottoneuvotteluja tai hänelle voidaan edes avata asiakkuus. (Standardi 2.4 2006)

Standardin luku 5.3.1, jossa puhutaan tunnistamis- ja todentamismenetelmistä on yksi tämän standardin keskeisimpiä kohtia sähköisen luottoprosessin kannalta. Tässä luvussa määritetään seuraavaa:

- ”Kun asiakassuhde perustetaan siten, että asiakas on henkilökohtaisesti läsnä, henkilöllisyyden todentaminen perustuu viranomaisen antamaan, voimassa olevaan henkilöllisyysasiakirjaan.
- Jos asiakassuhde perustetaan tapaamatta asiakasta henkilökohtaisesti, valvottavalla tulee olla käytössään menetelmät, joiden avulla se pystyy todentamaan asiakkaan henkilöllisyyden luotettavasti. Yksi todentamismenetelmä on, että asiakas tunnistautuu sähköisesti käyttäen tunnistusvälinettä, joka täyttää tunnistuslaissa tarkoitetun vahvan sähköisen tunnistusvälineen tai laatuvarmenteen kriteerit.
- Etätunnistamistilanteissa luotettava henkilöllisyyden todentaminen saattaa edellyttää useiden eri menetelmien yhdistämistä ja lisätietojen pyytämistä asiakkaalta. Asiakkaan antamia tietoja olisi hyvä tarkistaa tarvittaessa julkisista rekistereistä saatavien tietojen avulla. Tällaisia rekistereitä ovat mm. väestötietorekisteri, luottotietorekisteri ja kaupparekisteri. Asiakkaan henkilöllisyyden luotettavaksi selvittämiseksi ei riitä, että valvottava ainoastaan toteaisi varojen tulevan luottolaitoksessa olevalta tililtä.
- Tahon, joka tarjoaa tunnistuslaissa tarkoitettua vahvaa sähköistä tunnistuspalvelua, tulee ilmoittautua Viestintäviraston rekisteriin ja noudattaa Viestintäviraston määräyksiä. Tunnistuslain 17 §:ssä säädetään vahvan sähköisen tunnistusvälineen hakijan ensitunnistamisesta. Tunnistusvälineen hakija pitää tunnistaa henkilökohtaisesti siinä yhteydessä, kun hän hakee ensimmäisen kerran tunnistuslain tarkoittamaa tunnistusvälinettä.
- Myös muiden kuin tunnistuslaissa tarkoitettujen vahvojen sähköisten tunnistusvälineiden hakijoiden tunnistaminen, henkilöllisyyden todentaminen ja tunnisteiden luovuttaminen hakijoille on syytä tehdä huolellisesti, mieluummin henkilökohtaisesti. Vaihtoehtoisesti valvottava voi käyttää kirjattua kirjelähetystä saantitodisteella, jolloin tunnisteiden hakija noutaa tunnisteet postista.”

Tämä luku on äärimmäisen tärkeä, koska se määrittää tarkasti, miten pankin tarjoamia verkkopalvelutunnuksia pitää käsitellä. Se määrittelee etätunnistamista, vahvaa sähköistä tunnistusta ja vahvoja sähköisiä tunnistusvälineitä, jotka kaikki ovat keskeisessä roolissa sähköisessä luottoprosessissa. (Standardi 2.4 2006.)

Tähän asiaan pureudutaan tarkemmin työni kohdassa 8.4. Sähköinen allekirjoitus, jossa pohditaan, mitä ongelmia tähän liittyy ja miten niitä voitaisiin ratkaista.



Standardissa määritellään todentamisasiakirjoista seuraavaa: ”(58) Luonnollisen henkilön henkilöllisyys on todennettava luotettavasta ja riippumattomasta lähteestä peräisin olevalla asiakirjalla. Henkilöllisyyden todentamisen tulee perustua lähtökohtaisesti viranomaisen antamaan, voimassa olevaan henkilöllisyysasiakirjaan. Asiakirjan luotettavuus perustuu sen vaikeaan väärennettävyyteen ja luotettavaan myöntöprosessiin.” ”(64) Kun valvottava toimii tunnustuslaissa tarkoitettuna tunnistuspalvelun tarjoajana, sen on suoritettava ensitunnistaminen henkilökohtaisesti ja huolellisesti. Tunnistuspalvelun tarjoajan on tunnistettava tunnistusvälineen hakija toteamalla hänen henkilöllisyytensä voimassa olevasta Euroopan talousalueen (ETA-alue) jäsenvaltion, Sveitsin tai San Marinin viranomaisen myöntämästä passista tai matkustamiseen kelpaavasta henkilökortista.” Nämä kohdat ovat tärkeitä, koska ne määrittelevät miten pankin tulee suorittaa ensitunnistus luovuttaessaan asiakkaalleen verkkopalvelutunnuksia. (Standardi 2.4 2006.)

Standardin luku 5.5.2. määrittelee etätunnistamisen seuraavasti:

”Jos asiakas ei ole läsnä tunnistettaessa ja henkilöllisyyttä todennettaessa ilmoitusvelvollisen tulee rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen riskin vähentämiseksi:

- 1) todentaa asiakkaan henkilöllisyys hankkimalla lisäasiakirjoja tai -tietoja luotettavasta lähteestä,
- 2) varmistaa, että liiketoimeen liittyvä suoritus tulee luottolaitoksen tililtä tai se maksetaan tilille, joka on aiemmin avattu asiakkaan nimiin tai
- 3) todentaa asiakkaan henkilöllisyys tunnustuslaissa tarkoitettulla tunnistusvälineellä tai laatuvarmenteella taikka muun sähköisen tunnistamistekniikan avulla, joka on tietoturvallinen ja todisteellinen.”

Kolmas kohta, jossa puhutaan asiakkaan henkilöllisyyden todentamisesta tunnistusvälineellä, liittyy erittäin oleellisesti sähköiseen luottoprosessiin. Kun asiakas ei tule konttoriin vaan häneen ollaan yhteydessä verkon kautta, on sähköinen tunnistus ainoa mahdollisuus. (Standardi 2.4 2006.)

### 7.3 Luottosäännöstö

Nykyisissä OP-Pohjolan ja Helsingin OP Pankin säännöissä ei ole juurikaan sääntöjä, jotka olisi kohdistettu juuri sähköiseen luottoprosessiin. Nykyiset säännöt koskevat sekä sähköistä prosessia että niin sanottua perinteistä luottoprosessia, jossa asiakas käy konttorilla. Nykyisissä säännöissä ei ole tehty eroa sähköisen prosessin ja perinteisen prosessin välillä, koska sähköinen prosessi on niin uusi käsite.

Vakuudellisen luoton sähköiseen luottoprosessiin liittyvät säännöt löytyvätkin pääasiallisesti laista ja Finanssivalvonnan standardeista, jotka tietysti ovat pohja pankkien säännöksille, mutta niissä ei varsinaisesti ole korostettu sähköisyyttä. Sähköisyyttä on lähinnä korostettu asiakkaan tunnistamisen ja sähköisen allekirjoituksen osalta, eikä niinkään muilta osin.

Suurimmat haasteet sähköiseen luottoprosessiin eivät olekaan säännöissä ja rajoituksissa, vaan erilaisissa tunnistamiseen ja prosessiin toimivuuteen liittyvissä asioissa. Tällä hetkellä suurimmat rajoitukset ovatkin nykyisin käytössä olevissa järjestelmissä.

## 8 Haasteet sähköisessä luottoprosessissa

Tässä luvussa käydään läpi niitä haasteita joita sähköisessä luottoprosessissa on. Prosessin eri vaiheissa on erilaisia haasteita joiden pohjalta erilaiset rajoitukset sähköiseen luotottamiseen ovat syntyneet. Nämä haasteet vaativat ratkaisuita jotta rajoituksia ja säännöksiä voidaan muuttaa. Kun näihin haasteisiin saadaan ratkaisut, voidaan alkaa selvittämään mistä kohdin säännöksiä voitaisiin muuttaa, että luotto prosessista saataisiin entistäkin enemmän sähköinen prosessi.

Suurimmat haasteet tällä hetkellä liittyvät asiakkaan tunnistamiseen, mikä on koko prosessin perusta. Toinen suuri haaste liittyy vakuuksiin, jotka tällä hetkellä ovat erilaisia paperisia dokumentteja, jotka vaativat konkreettista postitusta ja lähetystä. Kolmas suuri haaste on järjestelmät, joita ei vielä ole rakennettu siten että ne tukisivat sähköistä prosessia täysin. Nämä järjestelmät ja erilaiset sähköiset arkistot sekä rekisterit vaatisivat kehitystä sekä konsernin puolelta, mutta myös valtion puolelta, mikäli prosessi haluttaisiin kokonaan sähköiseksi. Prosessin saaminen sähköiseksi ei ole ainoastaan pankkisektorista kiinni, vaan se vaatisi satsauksia myös valtiolta.

### 8.1 Asiakkaan tunnistaminen

Asiakkaan tunnistaminen on suuri haaste, koska asiakkaan tunnistaminen sähköisesti on vielä haastavaa. Verkon kautta asioidessa asiakas voidaan tunnistaa verkkotunnuksilla, mutta puhelimen välityksellä tunnistaminen on vaikeaa. (Turvallisuus verkkopalveluissa 2010.)

### 8.2 Asiakkaan maksukyky

Asiakkaan maksukyvyn toteaminen sähköisesti on vaikeaa, koska asiakas ei pysty toimittamaan palkkakuittia sähköisesti. (Ojala 2011.)

### 8.3 Vakuudet sähköisessä muodossa

Yksi merkittävä sähköistä luottoprosessia rajoittava tekijä on vakuudet. Asiakkaan ottaessa asuntolainaa, antaa hän sitä vastaan jonkinlaisen vakuuden, oli se sitten henkilötakaus tai reaalivakuus. Vielä tällä hetkellä vakuudet ovat paperisia asiakirjoja joita säilytetään Helsingin OP Pankin pääkonttorin holvissa. Luotto- ja vakuuspalvelu LUVA hoitaa

vakuuspapereiden laatimisen, lähettämisen ja arkistoinnin. Tämä vaatii paljon työtä ja hidastaa prosessia. Tämä myös estää luottoprosessia toimimasta kokonaan sähköisesti koska asiakkaan tarvitsee tulla konttoriin ainakin toimittamaan vakuudeksi tulevat paperit ja allekirjoittamaan vakuuspaperit. Nämä dokumentit tulisi saada sähköiseen muotoon jolloin myös asiakkaan sähköinen allekirjoittaminen tulisi mahdolliseksi vakuuspapereiden osalta. Tämä vaatisi että vakuutena toimivat asiakirjat olisivat sähköisessä muodossa, että ne voitaisiin lähettää pankille sähköisesti ja että pankki voisi alkaa keräämään niitä sähköiseen tietojärjestelmään.

Papereiden saaminen sähköiseen muotoon mahdollistaisi niiden käyttämisen sähköisenä vakuutena. Tämä taas mahdollistaisi luottoprosessin siirtymisen pykälän verran lähemmäs kokonaan sähköistä luottoprosessia. Toinen vaihtoehto tähän ongelmaan olisi uudenlainen vakuuskäytäntö. Haastatellessani LUVA:n rahoituspäällikkö Kirsi Korkalaista hän oli kanssani samaa mieltä että vakuudet tulisi saada sähköiseen muotoon että prosessista saataisiin kokonaan sähköinen. Hänen mielestään jonkinlainen sähköinen pantti -tai kiinnitysarkisto mahdollistaisi prosessin. Tämän arkiston syntyminen kuitenkin vaatisi että asunto-osakkeiden osakekirjat saataisiin sähköisiksi, että tällainen arkisto voitaisiin rakentaa. Pörssiosakkeet kuulemma jo voidaan pantata sähköisesti, koska tyypillisimmin Helsingin OP:ssa olevat pörssiosakkeet ovat arvo-osuustileillä, joiden kautta niitä hallinnoidaan. Näitä arvo-osuustilejä kuulemma voidaankin käyttää vakuutena kun ne pantataan, jolloin ne voisivat muodostaa perustan tällaiselle sähköiselle arkistolle. Asunto-osakkeiden saaminen sähköiseksi onkin haaste, koska ne ovat tällä hetkellä vielä konkreettisia paperilappuja, jotka toimitetaan pankkiin ja luovutetaan pantiksi lainaan, jota säilytetään pankin holvissa. Jos asunto-osakkeet saataisiin sähköisiksi, muuttuisi prosessi paljon jouhevammaksi ja kohti sähköisempää luottoprosessia. (Korkalainen 2011.)

Haastatellessani Korkalaista kysyin häneltä tietääkö hän kuinka kilpailijat hoitavat lainojensa vakuudet. Hän kertoi kuulleensa, että Nordealla on käytössä jonkinlainen sähköinen arkisto, jonne asiakirjoja skannataan, mutta kuitenkin perinteinen arkisto, jossa asiakirjoja säilytetään, on myös olemassa. Hän ei kuitenkaan tiennyt asiasta sen enempää, eikä tiennyt muiden kilpailijoiden toiminnasta. Tästä voi kuitenkin päätellä että Nordea kerää jonkinlaista sähköistä arkistoa ja ehkä juuri tällä tavoin he ovat alkaneet pikkuhiljaa keräämään asiakirjoja sähköiseen muotoon perinteisen arkiston rinnalle, jolloin muutos voidaan suorittaa hiljalleen sen tullessa mahdollisemmaksi. Helsingin OP Pankissakin voitaisiin miettiä tällaisen arkiston kehittämistä ja näiden uusien papereiden skannaamista johonkin arkistoon, jolloin kokoaminen voitaisiin suorittaa pikkuhiljaa. (Korkalainen 2011.)

Risto Pehkosta ja Hanna Salmijärveä haastateltaessa hekin olivat sitä mieltä että vakuuksien saaminen sähköiseen muotoon mahdollistaisi luottoprosessin toimimista tietyllä tavalla ja

ainakin tekisi siitä mahdollisemman. Pehkonen oli samaa mieltä kuin Korkalainen, että tämä vaatisi sähköisen rekisterin josta pankki voisi hakea asiakirjoja ja tallentaa niitä sinne. Pehkonen korosti että tällaisen rekisterin rakentaminen vaatisi kuitenkin valtion aloitetta ja valtion toimesta sellainen tulisi perustaa. Valtion perustaessa tällaisen arkiston, voitaisiin vaatia että sinne vietäisiin kaikki nykyään paperiset asiakirjat, kuten asunto-osakkeet, jolloin tiedonhankinta helpottuisi ja pankkien olisi mahdollista saada nämä asiakirjat nopeammin ja siirtää niitä helpommin. (Pehkonen 2011.)

Haastattellessani Hanna Salmijärveä hän toi esille näkemyksen, että miksei Maanmittaustoimisto siirry sähköiseen aikakauteen. Hänen mielestään Maanmittaustoimisto voisi viedä esimerkiksi rasiustodistukset verkkoon jolloin pankkin- ja luottosektori saisi ne suoraan sieltä. Tällöin olisi mahdollista, että näitä asiakirjoja voisi pantata samalla tavalla kun on jo mahdollista pantata pörssiosakkeita arvo-osuustilien kautta. Salmijärvi oli sitä mieltä, ettei tämä kokonaan ratkaisisi nykyisiä haasteita, koska asunto-osakeyhtiöiden kohdalla tämä ei auttaisi. Asunto-osakeyhtiöillä, varsinkaan pienillä sellaisilla, ei todennäköisesti ole minkäänlaisia intressejä ruveta siirtämään osakekirjojaan mihinkään sähköiseen tietokantaan. Kuitenkin pidän tätä outona, koska osakirjan mallia ei ole juurikaan määritelty ja esimerkiksi kirjakaupasta ostettu osakekirjan mallipohja, johon kirjoitetaan käsin asunto-osakeyhtiön tiedot, on täysin laillisesti pätevä. Mielestäni ei olisi suurikaan vaiva että näiden käsikirjoitettujen osakekirjojen sijaan myytäisiin sähköisiä osakirjan mallipohjia jotka voitaisiin tallentaa johonkin sähköiseen tietokantaan. (Salmijärvi 2011.)

#### 8.4 Sähköinen allekirjoitus

Sähköinen allekirjoitus rajoittaa luottoprosessia vielä tällä hetkellä. Laki ei vielä hyväksy verkkopankkitunnuksia tarpeeksi vahvaksi sähköiseksi tunnistukseksi että lainapapereiden allekirjoittaminen olisi mahdollista verkossa. Tämän takia allekirjoittaminen tulee aina suorittaa konttorissa, jotta viimeistään tässä vaiheessa asiakas nähdään henkilökohtaisesti ja hänen henkilöllisyytensä voidaan tarkistaa ja sen oikeellisuudesta voidaan varmistua. Tämän haasteen aiheuttaa tämän hetkinen laki ja Finanssivalvonta, jotka eivät hyväksy verkkopankkitunnuksia allekirjoitukseksi.

Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista määrittelee sähköisen allekirjoituksen seuraavasti: "Turvallisen allekirjoituksen luomisvälineen on riittävän luotettavasti varmistettava, että:

- 1) allekirjoituksen luomistiedot ovat käytännössä ainutkertaisia ja että ne säilyvät luottamuksellisina;
- 2) allekirjoituksen luomistietoja ei voida päätellä muista tiedoista;
- 3) allekirjoitus on suojattu väärentämiseltä;

- 4) allekirjoittaja voi suojata allekirjoituksen luomistiedot muiden käytöltä; sekä
- 5) luomisväline ei muuta allekirjoitettavia tietoja eikä estä tietojen esittämistä allekirjoittajalle ennen allekirjoittamista.” (Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista 2009.)

Tarkasteltaessa tätä lain kohtaa, määritellään siinä että on varmistuttava että allekirjoituksen luomistiedot ovat käytännössä ainutkertaisia ja että ne säilyvät luottamuksellisina. Tämä toteutuu Helsingin OP Pankissa, koska sähköisen allekirjoituksen luomistietoina käytetään asiakkaan verkkopankkitunnuksia ja ne ovat ainutkertaisia koska niitä ei tiedä kukaan muu kuin asiakas itse. Edes pankissa toimivat henkilöt eivät tiedä asiakkaiden verkkopankkitunnuksia. Nämä tunnuksat pysyvät luottamuksellisina, kunhan asiakas ei luovuta niitä kenellekään. Tästä syystä on erityisen tärkeitä, ettei tunnuksia käytetä yhteisesti.

Neljännessä kohdassa puhutaan, että allekirjoittaja voi suojata allekirjoituksen luomistiedot muiden käytöltä. Tämä täyttyy juuri silloin kun asiakas ei itse luovuta tunnuksiaan muille henkilöille. Pankin puolesta näitä tunnuksia ei pysty kukaan muu käyttämään kun niiden omistaja. Tämä on varmistettu sillä että ensimmäistä kertaa tunnuksia käytettäessä asiakas muuttaa tunnuksiin liittyvän salasanan haluamukseen ja tämä tieto ei ole missään muualla kun asiakkaan omassa tiedossa.

Helsingin OP Pankin verkkopankkitunnukset täyttävät kaikki edellä mainitut lain määritelmät. Verkkopankkitunnukset toimivatkin jo osana prosessia, koska niiden avulla asiakas kirjautuu pankin verkkopalveluun ja täyttää luottihakemuksen. Jotta verkkopankkitunnukset saataisiin allekirjoitukseen verrattavaan asemaan, tulisi lakia ja FIVA:n säännöksiä muuttaa siten, että säännöt eivät aseta rajoitusta prosessin toiminnalle.

Haastatellessani Hanna Salmijärveä, hän kertoi että sähköinen allekirjoitus on jo käytössä opintolainojen ja vakuudettomien luottojen kohdalla. Sähköisen allekirjoituksen käyttö on hänen mukaansa teknisesti mahdollista ja sitä jo käytetäänkin. Vakuudeton luotto ja opintolaina ovat hänen mukaansa sen verran yksinkertaisia tapahtumia että niihin sähköinen allekirjoitus on voitu ottaa jo käyttöön ja luottoprosessi onkin jo kokonaan sähköinen niiden kohdalla. (Salmijärvi 2011.)

Salmijärven mukaan velkakirjojen sähköistä allekirjoitusta vakuudellisessa luotossa ei vielä ole otettu käyttöön, koska vakuudet tuottavat siihen ongelmia. Mikäli vakuudet saataisiin sähköiseen muotoon, voitaisiin sähköinen allekirjoitus mahdollisesti ottaa käyttöön myös vakuudellisessa luotossa. Salmijärven mukaan vanhojen asiakkaiden kohdalla, joiden vakuudet jo ovat pankin holvissa, sähköinen allekirjoitus voisi olla jo mahdollinen kun he hakevat

jonkinlaista lisälainaa. Salmijärven mukaan tämä kuitenkin vaatisi että asiakkaat jaoteltaisiin jollakin tavalla asiakkuuden keston ja pankin hallussa olevien vakuuksien mukaan, jolloin eri ryhmille voitaisiin tarjota erilaisia ratkaisuita. Kuitenkaan tätä ei vielä käytetä, vaan nämä haasteet halutaan ratkaista myös uusien asiakkaiden kohdalla ennen kun niitä aletaan soveltaa vanhoihinkaan asiakkaisiin. (Salmijärvi 2011.)

## 8.5 Järjestelmät

Sähköinen luottoprosessi vaatii toimiakseen järjestelmät jotka tukevat sitä. Prosessin eri vaiheet vaativat erilaisia järjestelmiä jotka tukevat kutakin tarvetta. Asiakkaan tunnistaminen vaatii oman järjestelmänsä. Tällainen järjestelmä on jo käytössä Yhteyskeskuksessa ja se on myös tulossa Helsingin OP Pankin Verkko- ja puhelinpalvelun käyttöön jossakin vaiheessa. Tunnistusjärjestelmien kehittäminen on kuitenkin hyvin tärkeitä, koska tulevaisuudessa asiakkaan tunnistaminen tulee muuttumaan entistäkin tärkeämmäksi ja säännellymmäksi.

Asiakkaan maksukykyyn liittyvissä sovelluksissa on verkkopankilla keskeinen rooli. Asiakkaan on jo nykyään mahdollista saada palkkakuittinsa omaan verkkopalveluunsa, jos palkanmaksaja on ottanut tällaisen palvelun käyttöönsä. Asiakkaan ei vielä kuitenkaan ole mahdollista siirtää palkkakuittiaan kolmannen osapuolen tarkasteltavaksi. Sovellusta tulisikin kehittää, jotta rahoitusneuvoja pääsisi katsomaan asiakkaan palkkakuittia, eikä hänen tulisi vain tukeutua asiakkaan maksuhistoriaan.

Vakuusjärjestelmissä on ehkä eniten kehittämistä. Tällaisen järjestelmän kehittäminen ei kuitenkaan ole pelkästään OP-Pohjola-ryhmän tehtävä vaan kehitystyön tulisi tapahtua valtion aloitteesta ja valtion taholla. Tällaisen järjestelmän ja sähköisen rekisterin kehittäminen ja käyttäminen siirtäisi vakuudellisen luoton luottoprosessin kohti entistä sähköisempää muotoa. Vaikka OP-Pohjola ja koko Suomen pankkisektori ovatkin keskeisessä asemassa tällaisen järjestelmän käytössä, tulee sen kehityksen ja muodostuksen lähteä valtiosta. Rekisterin syntymisen jälkeen tulee valtion virastojen, kaikki pankki- ja luottosektorilla toimivien, koko asuntosektorin ja asunto-osakeyhtiöiden sitoutua käyttämään sitä ja päivittämään tietoja sinne.

Sähköisen allekirjoituksen mahdollistava järjestelmä on jo käytössä Helsingin OP Pankissa. Tätä järjestelmää hyödynnetään jo vakuudettoman luoton ja opintolainan myöntämiseen, mutta ei kuitenkaan vakuudelliseen luottoon. Teknisesti järjestelmät ovat tältä osin jo kunnossa. Sen käyttöönotto ei olekaan kiinni mistään teknisestä rajoitteesta vaan rajoitukset syntyvät muista haasteista, kuten vakuuksista.

Haastattellessani Hanna Salmijärveä, hän kertoi että järjestelmien kehittäminen tapahtuu OP-keskuksessa, eikä Helsingin OP Pankissa. Järjestelmien kehitysvastuu onkin siellä ja toimittaessa konsernitasolla tulee ottaa huomioon myös muut Osuuspankit, eikä pelkästään Helsingin OP Pankkia. Vaikka HOP:lla olisikin halu saada vakuudellisen luoton luottoprosessi sähköiseksi, tulee konsernin ottaa huomioon kehitystyössään myös pienemmät Osuuspankit. Uudelle järjestelmälle tulee olla tarvetta myös muissa Osuuspankeissa että sellaista aletaan kehittää. Uskon kuitenkin että konsernin sisällä on halua saada luottoprosessi sähköiseksi ja myös muilla Osuuspankeilla on halua siihen. Tästä syystä järjestelmiä, jotka tukevat ja palvelevat vakuudellisen luoton sähköistä luottoprosessia tullaan kehittämään tulevaisuudessa entistäkin enemmän. (Salmijärvi 2011.)

## 9 Tulokset ja ratkaisut ongelmiin

Tässä luvussa käydään läpi niitä ongelmia ja haasteita joita vakuudellisen luoton sähköisessä luottoprosessissa tällä hetkellä on. Käyn läpi niitä haasteita jotka tulee ratkaista ennen kuin prosessi olisi mahdollista saada kokonaan sähköiseksi. Pohdin myös mitä säännöille ja ohjeille voitaisiin tehdä että prosessi tulisi mahdollisemmaksi. Ensin kuitenkin pureudun prosessin eri osiin ja mitä haasteita kussakin prosessin vaiheessa on. Kun nämä haasteet on käyty läpi, pohdin mitä ohjeisiin voitaisiin muuttaa tai tarkentaa.

### 9.1 Asiakkaan tunnistaminen verkossa ja puhelimitse

Prosessin ensimmäinen vaihe on asiakkaan tunnistaminen. Perinteisessä luottoprosessissa asiakas on tunnistettu henkilöllisyystodistuksesta hänen tullessaan asioimaan konttoriin. Sähköisessä luottoprosessissa olisi tarkoitus saada prosessi toimimaan siten, ettei asiakkaan enää tarvitsisi tulla käymään konttorille. Tällöin häntä ei myöskään voida enää tunnistaa henkilöllisyystodistuksesta.

Sähköisessä luottoprosessissa asiakkaaseen ollaan yhteydessä joko verkon tai puhelimen kautta. Verkon kautta asioidessa asiakas voidaan suhteellisen varmasti tunnistaa verkkopalvelutunnusten kautta. Asiakkaan verkkopalvelutunnukset on liitetty hänen henkilötietoihinsa ja hänet on henkilötodistuksesta ensitunnistettu konttorissa kun hän on allekirjoittanut verkkopalvelusopimuksen ja hänelle on luovutettu verkkotunnukset. Verkkotunnuksissa on kuitenkin se vaara että ne voivat joutua asiakkaan haluamatta vieraisiin käsiin tai asiakas voi itse omaa ajattelemattomuuttaan jakaa tunnuksensa toisen henkilön kanssa. Verkkopalvelussa tulisikin olla jonkinlainen tunnistustapa jolla voidaan varmistua että verkkotunnuksia käyttävä henkilö on oikea, eikä tunnuksia käytä joku muu henkilö. Eräs ratkaisumalli voisi olla esimerkiksi henkilötodistuksen viivakoodiin liittyvä lisätunnistus, jota voitaisiin käyttää verkkotunnusten tukena esimerkiksi juuri luottotilanteissa. Tämä kuitenkin

vaatisi että asiakkaalla olisi kotonaan viivakoodin lukija joka mahdollistaisi tällaisen lisätunnistuksen.

Eräs ongelma joka liittyy asiakkaan tunnistamiseen, on itse sähköisessä luottihakemuksessa. Asiakkaan hakiessa lainaa yksin, täydentyvät hänen tietonsa hakemukseen automaattisesti. Kuitenkin kun lainanhakijoita on useampi, tulee heidän tietonsa täyttää manuaalisesti, jolloin heiltä ei tule samanlaista sähköistä hyväksymistä kuin hakijalta jonka verkkotunnusten kautta hakemus on tehty. Tähän yksi malli olisi että molemmat tekisivät omat hakemuksensa verkkopalveluidensa kautta ja järjestelmä osaisi yhdistää nämä kaksi hakemusta toisiinsa kun niissä olisi samat tiedot kohteesta. Tämäkin on kuitenkin kiinni tämän hetkistä järjestelmistä.

Haettaessa kokonaan uusia ratkaisumalleja asiakkaan tunnistamiseen, yksi tällainen tapa voisi olla asiakkaan tunnistaminen Web cam -sovelluksen avulla, eli asiakas voitaisiin tunnistaa kuvapuhelun kautta. Helsingin OP Pankin käyttämä puhelinsovellus mahdollistaa jo kuvapuheluiden käytön ja nykyään yhä useammassa kannettavassa tietokoneessa ja tietokoneen näytössä on sisäänrakennettu verkkokamera. Nämä saattaisivat mahdollistaa kuvapuhelut tulevaisuudessa, jolloin asiakas voitaisiin tunnistaa henkilöllisyystodistuksesta näkemällä hänet ruudulla samalla tavalla kun nähdessä hänet konttorissa tiskin takana.

## 9.2 Asiakkaan maksukyvyyn todentaminen

Asiakkaan maksukyvyyn arvioiminen ja toteaminen on toinen haaste. Perinteisesti asiakkaan maksukyky on todettu pyytämällä häntä tuomaan mukanaan palkkakuittinsa ja kolmen edellisen kuukauden tiliotteet lainaneuvotteluihin. Sähköisessä luottoprosessissa asiakasta ei tavata konkreettisesti, jolloin häntä ei myöskään voida pyytää tuomaan kyseisiä papereita mukanaan. Yksi tapa olisi pyytää asiakasta lähettämään sähköpostilla kopiot palkkakuittistaan ja tiliotteistaan. Tämä voisi olla yksi tapa mutta on ehkä hieman kömpelö malli.

Nykyisessä sähköisessä luottoprosessissa asiakkaan maksukyky on todennettu asiakkaan maksuhistorian kautta. Maksuhistoriassa näkyvät kaikki samat tiedot kuin tiliotteessa eli se kertoo luotettavasti kuinka paljon asiakkaalle tulee rahaa tilille ja mistä sekä kuinka paljon hänellä menee rahaa ja mihin. Toisaalta maksuhistoria antaa todellisemman kuvan asiakkaan tuloista ja menoista kuin palkkakuitti, mutta toisaalta se voi antaa joissakin tilanteissa myös vääristyneen kuvan asiakkaan tuloista. Tästä esimerkki löytyy työni kohdasta 8.2 Asiakkaan maksukyky.

Mielestäni todellisimman kuvan asiakkaan maksukyvystä antaa sekä asiakkaan maksuhistoria että hänen palkkakuittinsa yhdessä. Tällä hetkellä rahoitusneuvoja näkee jo asiakkaan maksuhistorian mutta ei asiakkaan palkkakuittia. Nykyään on kuitenkin jo mahdollista saada



palkkakuitit sähköiseen muotoon, jolloin ne tulevat suoraan asiakkaan verkkopankkiin. Tämä on mahdollista silloin kun palkanmaksaja on ottanut tämän palvelun käyttöönsä. Tämä palvelu on tällä hetkellä vielä suhteellisen uusi, eikä se ole vielä käytössä kovinkaan monella palkanmaksajalla. Kuitenkin tämä malli tulee varmasti yleistymään lähitulevaisuudessa ja yhä useampi taho ottaa käyttöönsä sähköisen palkkakuitin.

Palkkakuitti voi jo tällä hetkellä tulla sähköisesti asiakkaan verkkopankkiin, mutta asiakkaan ei kuitenkaan viel ole mahdollista siirtää sitä kolmannen osapuolen, tässä tapauksessa rahoitusneuvojan, nähtäväksi. Tämä on kuitenkin vain järjestelmästä kiinni, joka ei vielä mahdollista tällaista toimintoa. Järjestelmään tulisi liittää ominaisuus jolla asiakas voi halutessaan lähettää palkkakuittinsa pankin rahoitusneuvojalle. Tämä ominaisuus voisi toimia esimerkiksi samalla periaatteella kuin verkkoviestin lähettäminen, eli asiakas voisi verkkoviestiin laittaa esimerkiksi liitteeksi viimeisimmän palkkakuittinsa. Tämä ratkaisu loisi mahdollisuuden että asiakkaan maksukyvystä saataisiin mahdollisimman totuudenmukainen kuva, ilman että asiakasta kontaktoidaan puhelimitse pelkästään tämän asian vuoksi.

### 9.3 Vakuudet sähköisessä muodossa

Vakuudet ovat tällä hetkellä suurin kompastuskivi vakuudellisen luoton sähköisessä luottoprosessissa. Koska vakuudet ovat tällä hetkellä vielä paperisia dokumentteja, jotka asiakkaan tulee toimittaa pankille, pankin tulee ne säilyttää ja lopuksi luovuttaa takaisin asiakkaalle, aiheuttavat nämä suuria haasteita sähköiseen luottoprosessiin. Suurin haaste tällä hetkellä on juuri se että vakuudet eivät ole vielä sähköisessä muodossa, vaan ne ovat paperisia dokumentteja. Vakuudet tulisi ensin saada jonkinlaiseen sähköiseen muotoon ja sähköiseen tietokantaan ennen kun vakuudellisen luoton sähköinen luottoprosessi olisi mahdollinen.

Pörssiosakkeet on jo mahdollista pantata sähköisesti. Enää ei ole käytössä mitään fyysisiä pörssiosakkeita vaan kaikki ne on jo sidottu arvo-osuustileille. Tällöin pörssiosakkeet voidaankin jo pantata sähköisesti näiden arvo-osuustilien kautta. Ongelmallista tämä on asunto-osakkaiden ja kiinteistöjen kohdalla, koska nämä eivät vielä ole sähköisessä muodossa. Asunto-osakkeiden osakekirjat tulisi saada sähköiseen muotoon, jolloin ne voitaisiin pantata samalla tavalla sähköisesti kuin pörssiosakkeetkin. Myös kiinteistöihin liittyvät dokumentit tulisi saada sähköiseksi.

Vakuuksien saaminen sähköiseen muotoon vaatisi että perustettaisiin sähköinen arkisto josta nämä vakuustiedot olisi saatavissa. OP-Pohjola-ryhmä ei yksin voi tällaista rekisteriä ruveta rakentamaan, vaan sen perustaminen tulee lähteä Suomen valtiosta. Rekisterin rakentamisessa tulee olla mukana sekä valtion, valtion virastojen, pankki- ja luottosektorin,

koko asuntosektorin, että asunto osakeyhtiöidenkin. Rekisterin toimimiseen ja ylläpitoon tulee kaikkien osapuolten sitoutua, että tiedot päivittyvät sinne oikein.

Haasteen tulee luomaan myös miten asunto-osakkeiden ja kiinteistöjen tiedot saataisiin sähköiseen muotoon, että ne voitaisiin viedä tällaiseen rekisteriin. Asunto-osakkeiden kohdalla voitaisiin soveltaa arvo-osuustilien mallia ja kiinteistöjen tiedot voitaisiin saada rasisustodistusten kautta. Rasisustodistusten saaminen sähköiseksi vaatisi kuitenkin että Maanmittaustoimisto muodostaisi niistä sähköisen arkiston jossa tiedot ovat ajantasalla. Tämä arkisto on jo olemassa, jossa maanmittaustoimisto säilyttää näitä asiakirjoja. Kuitenkin pankin tarvitessa niitä, ne tulostetaan ja lähetetään pankille fyysisesti paperisina.

Tulevaisuudessa, että saataisiin vakuudellisen luoton sähköinen luottoprosessi kokonaan sähköiseksi, täytyisi vakuudet saada sähköiseen muotoon. Suomen valtion tulisi alkaa rakentamaan tällaista rekisteri yhteistyössä muiden sidosryhmien kanssa jotka tätä rekisteriä tulisivat käyttämään. Valtion, valtion virastojen, pankki- ja luottosektorin, koko asuntosektorin ja asunto osakeyhtiöiden tulisi sitoutua käyttämään tätä rekisteriä ja ylläpitämään sitä ajantasalla. Asunto-osakkeiden osakekirjat voitaisiin tällöin pantata arvo-osuustilien tapaan ja kiinteistöt voitaisiin pantata rasisustodistuksen kautta.

Haasteena tulee varmasti olemaan erityisesti pienet asunto-osakeyhtiöt, joilla ei varmastikaan ole minkäänlaisia intressejä viedä tietojaan ja osakekirjojaan sähköiseen muotoon, ellei siitä tule pakollista. Nykyisin käytössä voi olla esimerkiksi kirjakaupasta ostettu osakekirjan malli johon on kirjattu osakkeen tiedot. Ei luulisi olevan paljonkaan suurempi vaiva viedä nämä tiedot suoraan sähköiseen rekisteriin. Suurempien asunto-osakkeiden kohdalla vastuu tästä voisi olla esimerkiksi isännöitsijällä, jolla tälläkin hetkellä on vastuu esimerkiksi isännöitsijän todistuksen lähettämisestä ja ylläpidosta.

Vakuudellisessa luotossa myös takaajat on hyvin yleisesti käytetty tapa antaa vakuus lainaan. Nykyään takaajien suostumus hankitaan ottamalla heiltä allekirjoitus takaajien suostumus -lomakkeeseen, jossa kerrotaan tiedot lainanottajasta ja tiedot itse lainasta. Nykyään takaajien tulee saapua konttoriin allekirjoittamaan paperit. Sähköisessä luottoprosessissa voitaisiin ajatella että heidän suostumuksensa voitaisiin hankkia esimerkiksi verkkopalvelun kautta. Heille voitaisiin lähettää tiedot lainasta johon heitä pyydetään takaajiksi esimerkiksi samalla tavalla kun asiakkaalle voidaan lähettää verkkoviestejä verkkopalveluun. Hyväksyessään takauksen he voisivat esimerkiksi lähettää sähköisen hyväksymislomakkeen verkkopalvelun kautta. Tämä voisi toimia samalla periaatteella kun luottihakemus tällä hetkellä toimii.

#### 9.4 Sähköisen allekirjoituksen käyttö vakuudellisessa luotossa

Sähköinen allekirjoitus on jo käytössä opintolainoissa ja vakuudettomissa luotoissa. Tämä tarkoittaa että asiakas voi hyväksyä ja allekirjoittaa nämä lainat jo sähköisesti ilman että hänen täytyy tulla käymään konttorissa allekirjoittamassa paperit. Vakuudellisessa luotossa juuri vakuudet on se tekijä joka tällä hetkellä estää sähköisen allekirjoituksen käyttöönoton vakuudellisessa luotossa. Vakuuksien saaminen sähköiseen muotoon auttaisi varmasti tähän haasteeseen ja mahdollistaisi sähköisen allekirjoituksen käyttöönoton myös vakuudellisissa luotoissa.

Yksi tapa miten sähköinen allekirjoitus voitaisiin ottaa käyttöön vakuudellisessa luotossa, olisi asiakkaiden jaottelu pankkiasioinnin mukaan. Esimerkiksi tilanteessa jossa asiakkaalla on jo vakuudet pankin holvissa ja hän hakee jonkinlaista lisälainaa, voitaisiin sähköinen allekirjoitus ottaa käyttöön, koska asiakkaalta ei tarvita lisävakuuksia. Tällöin vanhat vakuudet riittäisivät kattamaan myös uuden lainan jolloin hän voisi hyväksyä sopimuksen ja allekirjoittaa velkakirjan sähköisen allekirjoituksen kautta omilla verkkopalvelutunnuksillaan.

Edellä mainittu malli vaatisi kuitenkin asiakkaiden jaottelun heidän pankkiasiointinsa mukaan ja sen mukaan minkälaisia lainoja heillä on ja minkälaisia vakuuksia he ovat pankille jo antaneet. Tällä hetkellä kyseistä jaottelua ei ole tehty koska se ei ole Helsingin OP Pankin eikä OP-Pohjola-ryhmän intressien mukaista.

#### 9.5 Muita ratkaisuita haasteisiin

Järjestelmät ovat pohja koko sähköisen luottoprosessin toimimiselle, sekä nykyään että tulevaisuudessa. Kaikkiin edellä mainittuihin tilanteisiin on jo nykyään olemassa jonkinlainen järjestelmä, mutta silti on olemassa vielä monia haasteita jotka järjestelmien osalta tulee ratkaista. Näitä haasteita ovat juuri asiakkaan tunnistusjärjestelmät, palkkakuitin siirto kolmannelle osapuolelle sekä suurimpana vakuuksien saaminen sähköiseen muotoon.

Helsingin OP Pankki ei ole vastuussa järjestelmien kehityksestä vaan kehittäminen tapahtuu aina konserni tasolla. Tämän vuoksi konsernin tulee ottaa huomioon myös muut Osuuspankit ja heidän intressinsä, eikä vain Helsingin OP Pankin tarpeita. Vaikka sähköistä luottoprosessia käytetäänkin jo tietyllä tasolla Helsingin OP Pankissa on sen käyttö varmasti hyvin vähäistä, mitä pienempään Osuuspankkiin mennään. Kaikkien Osuuspankkien tulisikin ottaa sähköinen luottoprosessi käyttöönsä, jolloin koko konsernin intressi olisi kehittää uusia järjestelmiä. Järjestelmiin tehtävät uudet ratkaisut kuitenkin tulevat aina käytön kautta sen mukaan mihin suuntaan järjestelmiä tulisi kehittää. Vaikka ryhmän suurimmalla toimijalla olisi halu kehittää järjestelmiä, tulee niiden kehityksessä ottaa huomioon myös pienimmät toimijat. Tämän

vuoksi sähköistä luottoprosessia tulisi käyttää mahdollisimman paljon kaikissa Osuuspankeissa että saataisiin järjestelmien kehittämiseen koko konsernin yhteinen tahtotila.

RaPu-hanke on Osuuspankeissa kehitteillä oleva rahoituksen perusjärjestelmiä uudistava hanke, joka tulee yhdistämään Luottokauppa ja rahoitusmyynti sovellukset yhdeksi kokonaisuudeksi. Tämä hanke on osa sähköiseen luottoprosessiin siirtymistä, koska siinä kehitetään järjestelmiä kohti entistä sähköisempää luottoprosessia.

Eräs haaste joka sähköiseen luottoprosessiin liittyy, on asiakkaiden halu käyttää sähköisiä kanavia. Monissa pankkipalveluissa halutaankin jo toimia sähköisesti, oli kyseessä sitten laskun maksu tai osakekauppa. Kuitenkin lainaa hakiessa, tämä halu sähköisyydestä ei välttämättä toteudu täysin. Asiakkaat voivat olla halukkaita täyttämään luottihakemuksen verkossa ja neuvottelemaan lainasta puhelimitse tiettyyn pisteeseen asti. Kuitenkin kun velkakirjoja allekirjoitetaan, haluaa moni asiakas tulla käymään konttorille juttelemaan rahoitusneuvojan kanssa kasvotusten. Moni haluaa tehdä tällaiset suuret päätökset henkilökohtaisesti rahoitusneuvojan ollessa läsnä. Uskon kuitenkin että tulevaisuudessa, seuraavan sukupolven hakiessa lainaa, ovat he niin tottuneita käyttämään tietokoneita jo lapsuudestaan asti, että heille on täysin luonnollista tehdä kaikki toimet tietokoneen kautta, ilman että heillä on tarvetta tulla käymään konttorille juttelemaan lainasta kasvotusten.

## 9.6 Säännöstö ja ohjeet

Nykypäivän säännöstö ja ohjeet on rakennettu perinteisen luottoprosessin mukaan, koska sähköinen luottoprosessi on sen verran uusi käsite. Laissa ja Finanssivalvonnan standardeissa puhutaan sähköisyydestä ja määritellään miten asiakas voidaan tunnistaa sähköisesti ja miten hänet tulee ensitunnistaa ennen kuin verkkopalvelutunnukset luovutetaan hänelle. Näiden erilaisten standardien pohjalta ovat rakentuneet OP-Pohjola-ryhmän noudattamat ohjeet. Ohjeista löytyy tietoa miten vakuuksia käytetään, miten asiakas tunnistetaan, miten luottosovellusta käytetään jne. Tarkemmin näitä ohjeita on käyty läpi työni kohdassa 7. Sähköistä luottoprosessia määrittävät ja sitä rajoittavat tekijät.

Näistä ohjeista ei löydy selviä kohtia miten nimenomaan vakuudellisen luoton sähköisessä luottoprosessissa tulee toimia. Perinteisiin toimintatapoihin kyllä löytyy toimintaohjeet joka tilanteeseen. Ohjeista ei esimerkiksi löydä selkeää kohtaa mitä kaikkea sähköisesti voidaan tehdä ja mitä ei voida tehdä ja miksi näin on. Kokonaan sähköisen luottoprosessin käyttöönoton yhteydessä, tulee myös muodostaa kokonaan uusi toimintaohjeistus joka koskee nimenomaan sähköistä luottoprosessia. Koska FIVA on ylin valvova organisaatio luottosektorilla, tulee FIVA:n standardit muodostaa siten, etteivät ne aseta rajoituksia sähköisessä luottoprosessissa toimimiseen, mikäli kaikki tekniset haasteet on saatu ratkaistua.

Sähköinen luottoprosessi tulee varmasti olemaan tulevaisuutta myös vakuudellisissa luotoissa ja tämän vuoksi FIVA:n standardit eivät saa asettaa siihen liian suuria rajoituksia ettei prosessi kaadu siihen. Mielestäni sähköistä prosessia kehitettäessä tulisi FIVA:n, yhdessä koko pankki- ja luottosektorin kanssa, olla mukana muodostamassa tätä toimintaohjeistusta, eikä niin että säännöstä muodostetaan sen jälkeen kun prosessi voisi jo teknisesti toimia kokonaan sähköisesti. Mielestäni prosessin kehityksen ja ohjeistuksen muodostamisen tulisi kulkea käsi kädessä ja toimia yhdessä. Tällöin ohjeistusta voitaisiin rakentaa prosessin kehityksen mukaan, mutta samoin prosessia voitaisiin kehittää tulevan ohjeistuksen puitteissa.

#### 10 Vakuudellisen luoton sähköinen luottoprosessi tulevaisuudessa

Tässä luvussa käydään läpi, minkälainen vakuudellisen luoton sähköinen luottoprosessi voisi tulevaisuudessa olla kun se toimii kokonaan sähköisesti alusta loppuun asti. Esitän yksinkertaistetun mallin sähköisestä luottoprosessista kun kaikki kohdat siinä toimivat sähköisesti eikä asiakkaan tilassa ole mitään epäselvyyksiä. Malli noudattelee hyvin pitkälti tämän hetkistä luottoprosessia, mutta siihen on muutettu ja lisätty kohtia jotka voisivat tulevaisuudessa toimia sähköisesti. Tämä malli ei välttämättä ole sellainen kuin se tulevaisuudessa voisi olla, mutta se antaa tietyn kuvan miten prosessi voisi edetä sähköisenä.

Prosessi alkaa kun asiakas soittaa pankin palvelunumeroon ja puhelu ohjautuu Neuvonnan verkko- ja puhelinpalveluun. Tämän jälkeen palveluneuvoja tunnistaa asiakkaan sekä kertautunnistamalla että käyttämällä tekstiviestipohjaista tunnistusjärjestelmää. Kun palveluneuvoja on varmistunut että kyseessä on oikea henkilö voi hän alkaa palvelemaan asiakasta. Hän kyselee tietoja asiakkaan lainan kohteesta, sen määrästä ja kaikista lainaan liittyvistä asioista. Hän opastaa asiakkaan tekemään luottohakemuksen verkkopalvelun kautta ja samalla pyytää että asiakas lähettää viimeisimmän palkkakuittinsa verkkopalvelunsa kautta.

Luottohakemus saapuu Rahoituksen verkko- ja puhelinpalveluun, jossa rahoitus ottaa sen käsittelyyn seuraavana päivänä. Rahoitusneuvoja avaa asiakkaan hakemuksen ja alkaa tutkia sitä. Hän tutkii asiakkaan tiedot, vertaa hänen ilmoittamiaan tuloja ja menoja maksuhistoriaan ja saatuun palkkakuittiin. Hän tutkii kohteen tiedot ja laskee riittääkö asiakkaan maksukyky kyseisen lainan saamiseen. Rahoitusneuvoja kontaktoi asiakasta puhelimitse, tunnistaa asiakkaan ja neuvottelee hänen kanssaan lainasta ja muista lainaan liittyvistä asioista kuten korkokatosta tai muista lainaan liittyvistä lisäpalveluista.

Rahoitusneuvoja myös juttelee mitä asiakas käyttää vakuutena lainassa, jos asiakas käyttää takaajia, pyydetään heidän suostumustaan verkon kautta. Jos asiakas käyttää kiinteistöjä tai asunto-osaketta saadaan niiden tiedot sähköisestä arkistosta. Mikäli vakuutena ovat

pörssiosakkeet, voidaan ne taas pantata arvo-osuustileinä. Asiakkaan maksukyvyyn riittäessä rahoitusneuvoja tekee tästä esityksen ja siirtää esityksen päätettäväksi oikealle taholle. Myönteisen päätöksen saapuessa takaisin rahoitusneuvojalle, hän siirtää päätöksen Luotto- ja vakuuspalveluun.

Luotto- ja vakuuspalvelussa rahoitusneuvoja avaa päätöksen tiedot. Hän tutkii päätöksen, kohteen tiedot ja mitä vakuuksia käytetään. Hän etsii sähköisestä rekisteristä vakuudeksi tulevan kohteen tiedot ja kiinnittää sen lainaan. Rekisteristä hän myös löytää kaikki muut tiedot käytettävistä vakuuksista ja tarvittavat asiakirjat, kuten isännöitsijäntodistukset. Jos vakuutena on asunto-osake, hän panttaa sen samalla tavalla kun arvo-osuustilin. Jos taas vakuutena on kiinteistö, hän panttaa sen rasiustodistuksen kautta. Käytettäessä takaajia, rahoitusneuvoja etsii takaajien tiedoista heidän lähettämänsä sähköisen takaussuostumuksen. Viimeiseksi hän valmistelee sähköisen velkakirjan ja lähettää sen ja muut tarvittavat asiakirjat asiakkaan verkkopalveluun samalla tavalla kun verkkoviestin.

Seuraavana päivänä velkakirja saapuu asiakkaan verkkopalveluun. Asiakas tutkii velan ehdot, velkakirjat ja vakuuspaperit. Tämän jälkeen hän allekirjoittaa tarvittavat dokumentit sähköisellä allekirjoituksellaan, eli verkkopalvelutunnuksillaan. Allekirjoitettuaan paperit sähköisesti, hän lähettää ne takaisin pankkiin verkkoviestin tavoin. Hyväksyttyään velan ehdot ja allekirjoitettuaan paperit, järjestelmä automaattisesti aktivoi asiakkaan luoton seuraavana pankkipäivänä.

Allekirjoitettujen papereiden saapuessa takaisin pankkiin, LUVA:n rahoitusneuvoja vastaanottaa paperit ja katsoo että niissä on kaikki kohdallaan. Papereiden ollessa kunnossa ja asiakkaan hyväksyessä ne, rahoitusneuvoja tallettaa paperit sähköiseen rekisteriin.

## 11 Päätelmät

Vakuudellisen luoton sähköinen luottoprosessi toimii jo osittain sähköisesti. Nykyisessä prosessissa on jo monia sähköisiä elementtejä ja sähköisesti toimivia osia. Kuitenkin kokonaan sähköiseen luottoprosessiin on vielä todella pitkä matka. Tällä hetkellä sitä rajoittavat monet tekniset rajoitukset joita ei vielä ole ratkaistu. Näiden teknisten haasteiden ratkaiseminen tulee siirtämään luottoprosessin jälleen pykälän verran lähemmäksi kokonaan sähköistä prosessia. Tällä hetkellä suurin haaste ovat vakuudet ja niiden oleminen fyysisinä asiakirjoina. Vakuuksien sähköiseksi saaminen on ehdottomasti suurin haaste, jonka ratkaiseminen ei ole ainoastaan yhden yrityksen mahdollista tehdä, vaan se vaatii koko valtion ja samalla pankkisektorilla toimivien yhteistyötä. Vakuuksien sähköiseksi saamisen jälkeen on OP-Pohjola-ryhmällä enemmän mahdollisuuksia kehittää omaa sähköistä luottoprosessiaan. Sen tulee kehittää ja parantaa monia järjestelmiään, jotka liittyvät esimerkiksi asiakkaan

tuntemiseen ja kaikkiin työssäni esitettyihin haasteisiin. Teknisten haasteiden ratkaisun myötä, voidaan myös säännöstöä ja ohjeistusta alkaa muuttaa ja kehittämään.

Vakuudellisen luoton sähköinen luottoprosessi ei vielä ole kokonaan sähköinen, mutta uskon vahvasti että esimerkiksi 20 vuoden päästä prosessi toimii jo kokonaan sähköisesti, eikä vaadi käyntejä konttorilla. Ajan kuluessa, kun ihmiset käyttävät tietokonetta yhä enemmän ja enemmän päivittäisessä toiminnassaan, tulee myös lainan hakeminen sähköisesti täysin luonnolliseksi. Vaikka tällä hetkellä on vielä monia ratkaisemattomia haasteita luottoprosessissa, tullaan ne tulevaisuudessa ratkaisemaan ja tämän myötä ihmisille tulee mahdollisuus hakea ja saada luottoa nappia painamalla.

## Lähteet

### Kirjallisuuslähteet

Aurejärvi, E. & Hemmo, M. 2004. Luotto-oikeuden perusteet. Helsinki: Talentum.

Leppiniemi, J. 2009. Rahoitus. Helsinki: Wsoy.

Stauffer, S. 1993. Yksityishenkilön velkaopas. Helsinki: Yrityksen Tietokirjat.

Tuhkanen, J. 2006. Korkokäsikirja sijoittajalle ja lainanottajalle. Helsinki: Edita Prima.

### Organisaation sisäiset lähteet

Bonussäännöt. 2011. Helsingin OP Pankki Oyj.

LUVA esittely. 2010. Helsingin OP Pankki Oyj.

OP-Pohjola-ryhmä lyhyesti. 2010. OP-Pohjola-ryhmä.

Pankkilaina. 2010. OPK Rahoituspalvelut.

Tervetuloa töihin Helsingin OP Pankkiin. 2010. Helsingin OP Pankki Oyj.

Toimintakertomus ja tilinpäätös 2010. 2011. Helsingin OP Pankki Oyj.

Turvallisuus verkkopalveluissa. 2010. OP-Pohjola-ryhmä.

Vepun organisointi ja töiden jakautuminen. 2010. Verkko- ja puhelinpalvelu.

Verkkopalvelusopimuksen avaaminen 1.3.2010 alkaen. 2010. OP-Pohjola-ryhmä.

Verkon kautta saapuneiden luottihakemusten käsittely Vepussa. 2010. Helsingin OP Pankki Oyj.

Yleisesittely 2010. 2010. Helsingin OP Pankki Oyj.

### Sähköiset lähteet

Avaintietoja. Haettu 4.3.2011.

<http://www.nordea.com/Tietoa+Nordeasta/Avaintietoja+Nordeasta/Avaintietoja/831102.html>

Laki finanssivalvonnasta. Haettu 4.2.2011.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2008/20080878>

Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista. Haettu 7.3.2011.

[http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20090617?search\[type\]=pika&search\[pika\]=Laki%20vahvasta%20s%C3%A4hk%C3%B6isest%C3%A4%20tunnistamisesta](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20090617?search[type]=pika&search[pika]=Laki%20vahvasta%20s%C3%A4hk%C3%B6isest%C3%A4%20tunnistamisesta)

OP-Pohjola-ryhmän strategia. Haettu 18.2.2011.

<https://www.op.fi/op?cid=151012424&srcpl=3>



Sampo Pankki Oyj Tilinpäätöstiedote. Haettu 4.3.2011.

[http://www.sampopankki.fi/fi-fi-TietoaSampoPankista/media/Julkaisut/Documents/Sampo%20Pankki%20-konsernin%20tilinp%C3%A4%C3%A4t%C3%B6stiedote%202010.pdf](http://www.sampopankki.fi/fi-fi/TietoaSampoPankista/media/Julkaisut/Documents/Sampo%20Pankki%20-konsernin%20tilinp%C3%A4%C3%A4t%C3%B6stiedote%202010.pdf)

Standardi 2.1. Rahoituspalvelujen tarjoamisessa noudatettavat menettelytavat. Haettu 30.3.2011.

[http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Saantely/Maarayskokoelma/Rahoitussektori/2\\_Menettelytavat/Documents/2.1.std2.pdf](http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Saantely/Maarayskokoelma/Rahoitussektori/2_Menettelytavat/Documents/2.1.std2.pdf)

Standardi 2.3. Rahoituspalvelusopimukset. Haettu 30.3.2011.

[http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Saantely/Maarayskokoelma/Rahoitussektori/2\\_Menettelytavat/Documents/2.3.std1.pdf](http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Saantely/Maarayskokoelma/Rahoitussektori/2_Menettelytavat/Documents/2.3.std1.pdf)

Standardi 2.4. Asiakkaan tunteminen - rahanpesun, terrorismin rahoittamisen sekä markkinoiden väärinkäytön estäminen. Haettu 30.3.2011.

[http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Saantely/Maarayskokoelma/Rahoitussektori/2\\_Menettelytavat/Documents/2.4.std4.pdf](http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Saantely/Maarayskokoelma/Rahoitussektori/2_Menettelytavat/Documents/2.4.std4.pdf)

Strategia. Haettu 21.2.2011.

<http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Fiva/Strategia/Pages/Default.aspx>

Strategia 2010 - 2012. Haettu 21.2.2011.

[http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Fiva/Strategia/Documents/Fivan\\_strategia.pdf](http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Fiva/Strategia/Documents/Fivan_strategia.pdf)

Tietoa finanssivalvonnasta. Haettu 4.2.2011.

<http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Fiva/Pages/Default.aspx>

Tietoa pankista. Haettu 4.3.2011.

[http://www.sampopankki.fi/fi-fi-TietoaSampoPankista/SampoPankkilyhyesti/Tietoapankista/Pages/Tietoapankista.aspx](http://www.sampopankki.fi/fi-fi/TietoaSampoPankista/SampoPankkilyhyesti/Tietoapankista/Pages/Tietoapankista.aspx)

## Haastattelut

Korkalainen, K. 2011. Rahoituspäällikön haastattelu 18.3.2011. Helsingin OP Pankki Oyj. Helsinki.

Manninen, A. 2011. Yksikönpäällikön haastattelu 1.4.2011. Helsingin OP Pankki Oyj. Helsinki.

Ojala, S. 2011. Rahoitusneuvojan haastattelu 1.3.2011. Helsingin OP Pankki Oyj. Helsinki.

Pehkonen, R. 2011. Pankin johtajan haastattelu 28.3.2011. Helsingin OP Pankki Oyj. Helsinki.

Salmijärvi, H. 2011. Luottopäällikön haastattelu 1.4.2011. Helsingin OP Pankki Oyj. Helsinki.